



# KUNDENORIENTIERUNG - KUNDENBINDUNG

2 Tage  
980 Euro  
plus 19 %MwSt.

Die Kundenbeziehungen Ihres Unternehmens werden durch Qualität und Dauer der Zusammenarbeit geprägt. Lernen Sie erfolgreiche Konzepte und Strategien für die Erlangung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung kennen und steigern Sie so nachhaltig Ihren Unternehmenserfolg. Dieses Praxisseminar berücksichtigt vertriebs- und marketingrelevante Aspekte.

## Inhalte des Seminars

- Was ist Kundenbindung?
- Klassifizierung der Kunden: Vom Erstkäufer zum loyalen Stammkunden
- Kundenbindungsinstrumente im Überblick
- Anwendung und Nutzen einer Vernetzungsanalyse
- Ermittlung von Erfolgsfaktoren
- Kundenbefragung: Erfassen der subjektiven Erwartungen
- Loyalität als Maßstab der Kundenbindung
- Die Nutzwertanalyse: Vorgehensweise und der praktische Nutzen
- Verdeutlichung anhand praktischer Beispiele
- Das Phasenmodell der Kundenorientierung
- Anwendung des Modells
- Kundenzufriedenheit: Kriterien und Faktoren
- Kundenorientiertes Verhalten in der Praxis: Prinzipien und Grenzen
- Beziehungsmanagement
- Kommunikation
- Das Reklamationsgespräch