

## Customer first - Kunden wollen begeistert werden

---

Sich aus der Vielzahl von Anbietern durch Kundennähe abzuheben, ist auf dem heutzutage hartumkämpften Markt der Schlüssel zu dauerhaftem Erfolg. Dies zu erreichen, hängt mehr denn je vom Engagement und Können Ihrer Mitarbeiter ab. Das Konkurrieren um die Gunst des Kunden hat mittlerweile ein allgemein hohes Niveau erreicht. Dem einzelnen Interessenten fällt es zunehmend schwerer, sich für einen Anbieter zu entscheiden. Um den Kunden von der Kompetenz Ihres Unternehmens zu überzeugen, ist es wichtig, neben hoher Produktqualität und effizient arbeitenden Unternehmensstrukturen einen intensiven Kontakt zum Kunden anzubieten, der diesem das sichere Gefühl einer erfolgreichen Zusammenarbeit vermittelt.

Es sind Ihre Mitarbeiter, die durch den Aufbau spezifischer Kundenbeziehungen den dauerhaften Erfolg Ihres Unternehmens sichern.

### Trainingsziele:

- Deutliche Verbesserung der Kundenorientierung
- Sensibilisierung für das Thema „Kundenorientierung“ und dessen Nutzen für sich und das eigene Unternehmen.
- Erkennen und Korrektur des eigenen Verhaltens schon im Training.
- Praktizieren eines besseren Umgangs untereinander.
- Erlangen von Fertigkeiten, um  
Kunden für Ihr Unternehmen zu gewinnen und zu begeistern und um  
an Wettbewerber verlorene Kunden zurück zu gewinnen und neu zu begeistern.

# Customer first - Kunden wollen begeistert werden

---

## *Inhalte:*

- Service, ein Gefühl im Augenblick der Wahrheit.
- Mein Unternehmen und der Wettbewerb.
- Wie können wir besser sein als die Wettbewerber?
- Was ist guter, persönlicher Service?
- Zeit erleben - und daraus resultierende Verhaltensweisen.
- Den Zeitdieben auf der Spur.
- Das Gehirn - Steigerung der eigenen Lernfähigkeit.
- Gehirndominanz - Test.
- Wie entsteht das Gefühl für Ordnung und Unordnung?
- Durch positives DENKEN zum Erfolg im Kundenumgang.
- Umgang mit Lob und Tadel.
- Die Gefahr der falschen Interpretation von Körpersprache des Kunden.
- Die erfolgreiche Gesprächsführung mit dem Kunden (Transaktions-Analyse).
- Umgang mit schwierigen Kundensituationen.
- Selbstanalyse mit dem EGOGRAMM.
- Durch Anpassung zum Erfolg im Kundenumgang.
- Richtiger Umgang mit Stress im Unternehmen und im privaten Bereich.
- Was prägt den ersten und letzten Eindruck des Kunden.
- Wie kann der Mitarbeiter zu einer hohen Kundenzufriedenheit beitragen?

## *Zielgruppen:*

Alle Mitarbeiter, insbesondere solche mit Kontakt zu externen und internen Kunden.

## *Termin:*

12. bis 13. Dez 2019

## *Investition:*

Euro 450 plus MWST

## *Veranstaltungsort:*

Raum Köln - Bonn

# Anmeldung

Im Seminarpreis sind die Arbeitsunterlagen für den Teilnehmer sowie die Pausenverpflegung und Seminarge Getränke enthalten. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt. sowie ggfs. Kosten für die Hotelunterbringung. Sie erhalten eine Reservierungsbestätigung. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

aventus  
Wolfgang Thielen  
Küppersgarten 45  
D 53229 Bonn



Einfach ausfüllen  
und in die Post geben

oder per Fax an  
**+49 228 6297 591**

Ja, ich melde \_\_\_\_\_ Teilnehmer an.

## Thema

- ☐ Customer first
- ☐ Professionell Verkaufen
- ☐ Coaching für Verkaufsleiter
- ☐ Strategisch Verkaufen
- ☐ Serviceorientiertes Handeln
- ☐ Meetings ergebnisorientiert leiten
- ☐ Interaktives Management
- ☐ Erfolgreich Präsentieren

## Termin

**12.bis 13.12.19**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Senden Sie  
mir Infos zu

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

## Absender

Name (Vorname)

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Funktion

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

PLZ und Ort

\_\_\_\_\_

E-mail

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Fax

\_\_\_\_\_

Datum - Unterschrift - Stempel

\_\_\_\_\_

# Faxantwort

aventus  
Wolfgang Thielen  
Küppersgarten 45  
D 53229 Bonn



Einfach ausfüllen  
und in die Post geben

oder per Fax an  
+49 228 6297 591

Bitte senden Sie mir Informationen zu folgenden Themen:

- ☐ Professionell beraten und verkaufen
- ☐ Kunden für unser Unternehmen gewinnen und begeistern
- ☐ Exklusivnutzen gegenüber Wettbewerbern erzielen
- ☐ Exzellente Kundenorientierung aller Unternehmensbereiche
- ☐ Bestehende Kundenbeziehungen verbessern und profitabler gestalten
- ☐ An Wettbewerber verlorene Kunden zurück gewinnen und neu begeistern
- ☐ Win-Win-Ergebnisse in Verhandlungssituationen erzielen

## Coaching:

- ☐ Mitarbeiterleistungen verbessern durch gezieltes Coaching
- ☐ Ausbildung zum Coach
- ☐ Einzelcoaching

## Personalauswahl:

- ☐ Assessment Center zur Bewerberauswahl und zur internen Weiterqualifizierung

## Unternehmensprofil:

- ☐ Bitte senden Sie mir das Aventus-Profil zu

Zur Zeit beschäftige ich mich mit dem Thema: \_\_\_\_\_

Dialogwunsch: ☐ Bitte rufen Sie mich an

Absender:

Name (Vorname) \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_  
Funktion \_\_\_\_\_  
Straße \_\_\_\_\_  
PLZ und Ort \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_