



Client Relationship Management

Kundenorientiertes Denken und Handeln

Zielgruppe	Personen mit Kontakt zu internen oder externen Kunden
Voraussetzungen	Motivation, eigenes Verhalten im Kontext zur Kundenorientierung zu reflektieren und zu erweitern
Ziele	<ul style="list-style-type: none">▶ Notwendigkeit und Chancen einer spürbaren Kundenorientierung erkennen▶ Verbesserung interner Prozesse und Wertschöpfung▶ Erhöhung der Kundenzufriedenheit▶ Förderung des Dienstleistungsgedankens▶ Steigerung des kommunikativen Verhaltens im Kundenkontakt
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">▶ Kundenorientierung im eigenen beruflichen Kontext▶ Chancen, die sich durch ein konsequentes kundenorientiertes Verhalten ergeben▶ Bausteine gelebter Kundenorientierung: Verständnis, Respekt, Vertrauen, Verantwortung, Identifikation und Beziehung▶ Übungen aus dem Tagesgeschäft▶ Möglichkeiten, die eigene Kundenorientierung zu messen▶ Entwicklung eines persönlichen Aktionsplanes zur Optimierung der individuellen Kundenorientierung
Methoden	<ul style="list-style-type: none">▶ Einzelreflexionen▶ Gruppenarbeiten▶ Rollenspiele▶ Erfahrungslernen▶ Trainer-Inputs
Dauer	2 Präsenztage; die Vorbereitungszeit beträgt ca. 1 Stunde
Kosten	Sind auf der Homepage unter www.looping-training.ch -> Trainings -> Angebot ersichtlich
Anmeldung	www.looping-training.ch -> Trainings -> Angebot
