

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Beschreibung:

In diesem Workshop erwerben die Teilnehmer praktisches Wissen rund um das Thema Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Die Umsetzung erfolgt in vielen Gruppenübungen um somit reproduzierbares Erfahrungswissen zu generieren.



Dauer:

2 Tage

Inhalte:

Kundenverständnis und Kundenzufriedenheit

Methoden zur Entwicklung von

„Kunden-Avataren“

Strategieentwicklung zur Kundenbindung

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Wege zur Messung der Kundenzufriedenheit

Beschwerdemanagement

Mitarbeiterqualifikation zur Einwand Behandlung und Mängelannahme