

# **Erfolg durch Kundenorientierung**

## **Competence, Convenience, Customisation**

### **Thema** ●●●●

*Servicequalität  
Kundenbindung  
Verkaufserfolg*

*In Zeiten, in denen Produkte immer austauschbarer werden, wird die Servicequalität eines Unternehmens zunehmend zum strategischen Erfolgsfaktor. Kunden erwarten eine individuelle und persönliche Betreuung. Neue Kunden zu gewinnen ist um ein vielfaches teurer, als die gezielte Pflege bestehender Kunden. Kundenbindung gewinnt auch für Klein- und Mittelbetriebe zunehmend an Bedeutung.*

### **Inhalt** ●●●●

*Drei C's bringen den Erfolg: Competence, Convenience, Customisation  
Angebot und Service bilden das Produkt  
Besonderheiten der Dienstleistungsqualität  
Kundenerwartungen, Kundengruppen und Kundenbindung. 12 Punkte für optimalen Service. Methoden der Qualitätssicherung. Die Kano Analyse.*

### **Ziele** ●●●●

*Das Thema Service aus Kundensicht zu sehen. Sie lernen Kundentypologien kennen und werden Kundenorientierung und Service aus der Praxissicht reflektieren.  
Ziel ist es, Anregungen zu liefern, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit umsetzen können.*

### **Methodik** ●●●●

*Vortrag, Trainerinput, praktische Erfahrungen von Teilnehmern, Gruppengespräche, Rollenspiele, Diskussionen.*

### **Dauer** ●●●●

*Tagesseminar mit Pausen (9 bis 16.00 Uhr)*

### **Preis** ●●●●

*185.- Euro pro Person zzgl. MwSt.*

*Schulungsunterlagen und Abschlusszertifikat sind im Preis enthalten.*

*(Seminar ab mindestens fünf Teilnehmern)  
Alle Seminare können, im Sinne der Praxisorientierung, auch Inhouse gebucht werden.  
Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot.*

© tmb Tourismus|Marketing|Beratung

Otto Burkhart | 88167 Röthenbach (Allgäu)  
www.tmb-hotelberatung.de