



## Exzellente Kundenbeziehungen!

### Kreative Kundenbindung

In eng umkämpften Märkten kommt der Bindung der einmal gewonnenen Kunden eine große Bedeutung zu. Produkte und Dienstleistungen erscheinen auf den ersten Blick austauschbar und der Preis ist und bleibt ein zentrales Thema. Da es jedoch viel einfacher, ist mit Bestandskunden mehr Geschäft zu tätigen als stets neue Kunden zu akquirieren, spielt die positive und aktive Gestaltung der Kundenbeziehungen eine besondere Rolle. Diese muss von allen am Kundenkontakt beteiligten Mitarbeitern gleichermaßen gelebt werden. Menschen möchten individuell und wertschätzend angesprochen und mit ihren Wünschen und Bedürfnissen gehört werden. Kundenorientiertes Verhalten geht deshalb mit einer ausgeprägten kommunikativen Kompetenz einher, die es bei den Mitarbeitern zu entwickeln gilt.

#### Ziele:

- Kundenkommunikation als Top-Erfolgsfaktor begreifen
- Eine firmeninterne Kundenphilosophie entwickeln und gestalten
- Mitarbeitern zu fähigen Kommunikatoren entwickeln
- Umsatz und Zufriedenheit steigern

#### Inhalte:

- Menschenkenntnis: wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Beschwerdemanagement zur aktiven Kundenbindung nutzen
- Kundenwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: „rapport“ im Kundenkontakt.
- Selbstmanagement und –motivation: jeden Tag toppfit im Kundenkontakt
- Kleine Aufmerksamkeiten erhalten die Freundschaft: die passende Zuwendung für jeden Kunden

#### Methoden:

- Kurze inhaltliche Inputs, Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiele, ggf. Auswertung von Videoaufzeichnungen

**Barbara  
Hölscher-Busam**  
Business-Coach  
Kommunikationstrainerin  
Lehrtrainerin DVNLP

Coachingpraxis  
Am Ziegelhof 2 • 77694 Kehl  
**Tele** 07851 7086212  
**Mail** [barbara@hoelscher-busam.de](mailto:barbara@hoelscher-busam.de)

Inhaberin  
Barbara Hölscher-Busam  
[www.hoelscher-busam.de](http://www.hoelscher-busam.de)