



VOM BESCHWERDEMANAGEMENT ZUR FEEDBACK-KULTUR

- Kunden langfristig Binden
– Kundenwissen nutzen
- Training für erfolgreiche
Kundenkommunikation

IHRE ZIELE

Ihre ZIELE sind unsere Richtschnur. Wir unterstützen Sie und Ihre MitarbeiterInnen bei Ihrem Vorhaben, die KUNDENKOMMUNIKATION zu verbessern.

- Sie möchten gezielter auf Ihre Kunden zugehen.
- Sie wollen zufriedene Kunden.
- Sie wünschen sich treue Kunden.
- Sie streben eine organisierte und systematische Kundenkommunikation an.
- Ihre Mitarbeiter sollen souveräner und serviceorientiert mit Ihren Kunden kommunizieren.
- Sie wollen Kunden-Feedback im gesamten Unternehmen verankern.

Wussten Sie schon:

Ein Kunde, der sich über Sie ärgert, sich aber nicht beschwert, wird mit großer Wahrscheinlichkeit nicht wieder zu Ihnen zurückkommen!

ZIELE

UNSER ANGEBOT

Kommunizieren statt streiten! – Verbessern statt verwalten!
Auf diesen Nenner lässt sich unser Angebot
»VOM BESCHWERDEMANAGEMENT ZUR FEEDBACK-KULTUR«
bringen. Wir sorgen gemeinsam mit Ihnen für:

- verbesserte Kundenbindung
- stressärmere Arbeitsplätze
- gesünderes Arbeitsklima
- zufriedенere Kunden
- Impulse für optimalen Service
- Verbesserungsvorschläge aus dem Alltag der Kunden
- stärkere Marktposition

Wussten Sie schon:

Bei Kunden, die sich bei Ihnen beschweren, ist die Wahrscheinlichkeit doppelt so groß, dass sie wieder zu Ihnen kommen, als bei Kunden, die sich nicht beschweren!

ANGEBOT

UNSER GEMEINSAMER WEG

Das Training gestalten wir abwechslungsreich und ergebnisorientiert. Dabei wenden wir bewährte Methoden an, die ein wirksames Erfahrungslernen ermöglichen:

- Planspiele und Simulationen
- Fachliche Inputs und Praxisbezug
- Konfliktbearbeitung und Stressbewältigung
- Schwierige Gesprächssituationen meistern
- Aus »Fehlern« lernen
- Videoanalyse und Telefontraining
- Körpersprache verstehen und einsetzen

Wussten Sie schon:

Wenn Sie dem Kunden bei seinem Problem helfen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass er zu Ihnen zurückkommt (und bei Ihnen bleibt) um das Sechsfache!

Wir beabsichtigen für die Veranstaltung einen Zuschuss beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zu beantragen, damit die Kosten für Sie geringer gehalten werden können. Ein Zuschuss aus Bundesmitteln und Europäischen Sozialfonds (ESF) kann nach Vorliegen der Förderfähigkeit gewährt werden. Dies klären wir mit Ihnen gerne ab.

UNSER WEG

MIT FOLGENDEN KUNDEN HABEN WIR BEREITS ZUR »KUNDENKOMMUNIKATION« ZUSAMMENGearbeitet

- B&DT Bürofachhandel und Datentechnik
- Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft
- Bürgerstiftung Weimar
- dbb Akademie Berlin
- Diakoniestiftung Weimar Bad Lobenstein gGmbH
- Freiwilligenagentur der Bürgerstiftung Zwischenraum
- Helios Kliniken
- IKK Thüringen
- Institut für Postgraduale Weiterbildung Leipzig
- Internationales Kinderhilfswerk OURCHILD e.V.
- Kreis Unna, Koordinierungsstelle für Planungsaufgaben
- MDD Druckluft GmbH
- MDR
- Meisterhaus Bauregie & Vertriebsgesellschaft mbH
- Mittelstandsverband der Stadt und Region Apolda
- REWE Gruppe
- Stadt Erfurt und Stadt Weimar
- Stadtwirtschaft Weimar
- Thüringer Aufbaubank
- Thüringer Landesbetrieb für Arbeitsschutz und technischen Verbraucherschutz
- Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit / Landesjugendamt
- Thüringer Tourismus GmbH
- Voigt Electronic GmbH
- Westsächsische Hochschule Zwickau

REFERENZEN

FAXANTWORT

Ja, ich bin an einem Training »Kunden-Feedback« interessiert.
Senden Sie mir bitte weiteres Informationsmaterial zu.

Nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt zu mir auf.

VORNAME: NAME:

FIRMA:

TEL: MOBIL:

FAX: E-MAIL:

Fax senden an: 036 43 / 90 89 31 oder 036 43 / 77 38 78

ANTWORT

ANNE-KRISTIN KOLLING •
Personal- und Organisationsentwicklung
Erfurter Str. 28
99423 Weimar

Tel: 036 43 / 90 89 30
Fax: 036 43 / 90 89 31

Mail: kontakt@kolling-beratung.de
Internet: kolling-beratung.de



KONTAKTINFORMATIONEN

DORIS ELFERT •
Mittel & Wege
Erfurter Str. 28
99423 Weimar

Tel.: 036 43 / 77 38 78
Fax: 036 43 / 77 38 78

Mail: fundraising@mittel-wege.de
Internet: mittel-wege.de

