

# Kundenservice

## Professioneller Umgang mit Kunden und Interessenten

### Ihr Nutzen

Zwischen Zufriedenheit und Begeisterung eines Kunden liegen meist nur Kleinigkeiten. Aber genau diese Details entscheiden, ob ein Kunde langfristig bei Ihnen Mitglied bleibt oder bei der nächsten Gelegenheit aussteigt.

Entscheidend ist die richtige Einstellung zum Thema Service. Denn jeder von uns möchte als Kunde selbst gut behandelt werden. Dieses S.M.I.L.E. Seminar fokussiert die Teilnehmer auf die Sicht des Kunden und bewirkt so eine echte Verhaltensänderung.

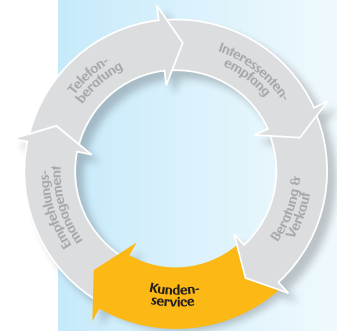
- ▶ Sie erkennen, wie wertvoll Ihr Beitrag für den Mitgliedererhalt ist
- ▶ Sie verhalten sich in „schwierigen“ Gesprächssituationen professionell
- ▶ Sie gewinnen Gäste als Stammkunden
- ▶ Sie gehen systematisch mit Kritik und Beschwerden um

### Inhalte

- ▶ Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und ausgezeichneter Service – das ist es, was Kunden bewegt und von ihnen honoriert wird
- ▶ „Wohlfühlservice“ – mehr als nur zufrieden stellen!
- ▶ Grundlagen der Kommunikation
- ▶ Verhalten in schwierigen Situationen an der Rezeption
- ▶ Kundenorientiertes Beschwerdemanagement – machen Sie aus einer Beschwerde einen „Magic Moment“
- ▶ Lösungsorientierte Kommunikationsmuster

### Zielgruppe des Seminars

- ▶ alle Mitarbeiter aus allen Bereichen



Basis-Wissen für  
operative Mitarbeiter

Specials für erfahrene  
Mitarbeiter und Führungskräfte



### Termine:

- ▶ 06.02.2010, München
- ▶ 19.02.2010, Hamburg
- ▶ 06.03.2010, Ratingen
- ▶ 12.03.2010, Stuttgart
- ▶ 13.03.2010, Schweiz
- ▶ 19.03.2010, Berlin
- ▶ 26.03.2010, Wien (A)
- ▶ 17.04.2010, Hannover
- ▶ 17.04.2010, Erfurt
- ▶ 30.04.2010, München
- ▶ 18.09.2010, Schweiz
- ▶ 02.10.2010, Wels (A)
- ▶ 23.10.2010, Nürnberg
- ▶ 19.11.2010, Dresden
- ▶ 27.11.2010, Frankfurt/Main
- ▶ 27.11.2010, München