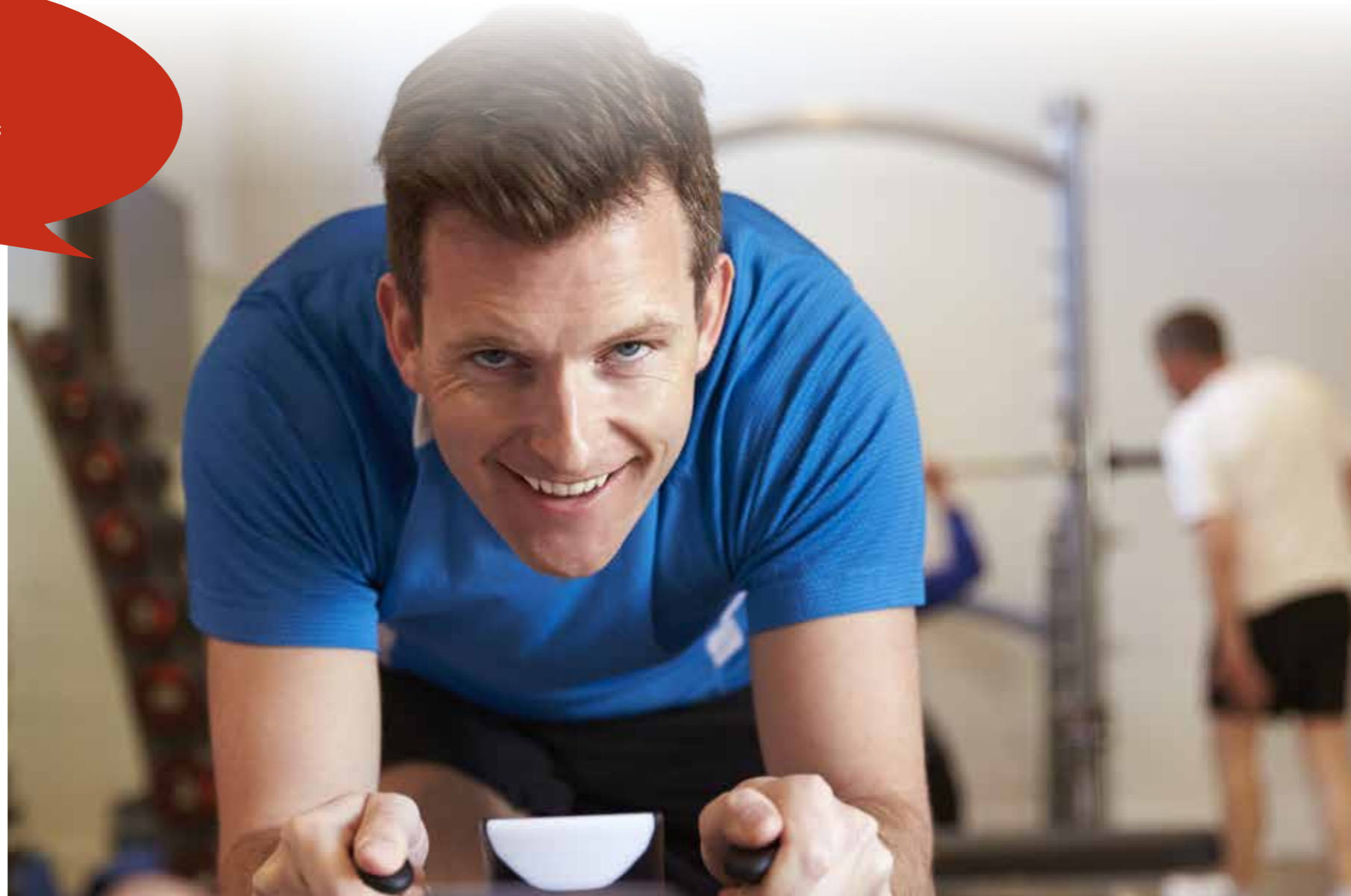


„Hier  
bin ich  
richtig!“

# KUNDEN SERVICE

**Es ist so schön, dass  
mich alle kennen!**



**Kündigung warum?  
Weil sich niemand für  
mich interessierte!**

Das ist der meistgenannte Kündigungsgrund, der uns von 42.500 (Ex-)Mitgliedern im Rahmen der Feedback-Befragungen genannt wird.

Das Trainings-Equipment landete als Grund nur auf dem 4. Platz. Da werden die Augen verdreht oder die Stirn gerunzelt. Da wird weggeschaut und heftige Betriebsamkeit vorgetäuscht – nur weil ein Kunde etwas Mühe macht oder ein Problem hat und sich an eine/n Mitarbeiter/in wendet.

Das Mitglied hat das Zeichen der Geringschätzung vielleicht nicht bewusst gesehen – aber gespürt.

Als Kunde merkt man, wenn man „stört“ und ignoriert wird. Dabei sind Kunden so dankbar, wenn sie wohlwollend und zuvorkommend behandelt werden. Und es kostet auch kein Geld! Insbesondere in der oft zitierten „Servicewüste“ gibt es daher viele, viele Gelegenheiten, sich als wirklicher Dienstleister zu bewähren. Und sich vom Wettbewerb abzuheben!



## TEILNEHMER-FEEDBACK Erna Stangl, Hardy's Greifenberg:

„Alles mit „1“ bewerte ich normal nicht. Hier war aber alles genial!! Vor allem war es lebhaft, abwechslungsreich, praxisnah und ich nehme die positive Motivation der Referentin mit.“

## FÜR WEN?

Für jeden Mitarbeiter, der mit Kunden arbeitet.

## TERMINE

Köln	Samstag	09.02.2019
Berlin	Freitag	15.02.2019
Stuttgart	Samstag	23.02.2019
Salzburg	Freitag	29.03.2019
Hamburg	Samstag	30.03.2019
Zürich	Samstag	18.05.2019
München	Freitag	24.05.2019
Frankfurt	Samstag	29.06.2019
Hannover	Samstag	21.09.2019
Jena	Freitag	15.11.2019
München	Samstag	23.11.2019

## DIE GUTE NACHRICHT

Wer im Kreise seiner Wettbewerber positiv auffällt ist klar im Vorteil. Denn guter Service wird von Kunden bestens honoriert – deutlich stärker als tolles Equipment.

In diesem Seminar arbeiten wir besonders am Bewusstsein der Mitarbeiter, indem wir konsequent den Blickwinkel verändern. Natürliche Grundbedürfnisse, wie Achtung, Anerkennung, Lob und „Liebe“ müssen befriedigt werden – wir zeigen Ihnen wie.

Setzen Sie dieses Wissen hinterher in der Praxis ein. Schaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil, der unbezahlbar ist.