

Kundenpflege in der Bauwirtschaft



Seminar	214791	08.12.2020	Wildegg
Seminar	214792	01.03.2021	Wildegg

Zielgruppen:
Firmeninhaber, Geschäftsführer, Projektleiter

Kundenpflege in der Bauwirtschaft

Newsletter, Podcasts, Kundenkarten, Treueprämien etc.; unser Alltag ist voll mit Kundenbindungsinstrumenten. Und gerade weil es so viele davon gibt, ist es schwierig sich als KMU hervorheben zu können.

Persönlichkeit, Kundenwünsche berücksichtigen, Gastgeber sein und den Kunden kennen, sind Eigenschaften die sich nicht digitalisieren lassen. Genau da kann sich Ihr Unternehmen von allen anderen abheben. Setzen Sie Ihre Persönlichkeit gezielt zur Kundenpflege ein. Wir erarbeiten an diesem Kurs ein Konzept dazu.

Zielsetzung

- Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität steigern

Inhalt

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Normatives Management; Unternehmenswerte
- Bedürfnisorientierte Dienstleistungen gestalten
- Loyalitätsrate ermitteln
- Möglichkeiten zur Loyalisierung
- Kundenkontaktplan KKP
- Das eigene Konzept erstellen

Referent:

Beat Baumgartner, Geschäftsführer Eurotraining GmbH,
Executive Master of Service Management und
Eidg. Dipl. Betriebsausbilder HFP

Veranstaltungsleitung

Dr. Veronika Klemm

Leiterin Weiterbildung, Bau und Wissen, TFB AG, Wildegg

Seminar 214791 08.12.2020
Seminar 214792 01.03.2021

Programm

09.00	Begrüssung, Einstieg ins Thema Kundenbindung vs. Kundenpflege Alltägliche Kundenbindungsinstrumente
09.30	Kundenbedürfnisse erkennen Was, ausser den gebotenen Leistungen, könnte der Kunde sonst noch wünschen?
10.15	Pause
10.30	Unternehmenswerte Der Dienstleistungsgedanke des Unternehmens und wie dieser umgesetzt wird.
12.00	Mittagessen
13.30	Loyalitätswerte ermitteln Wie die Loyalität gemessen werden kann
14.30	Kundenkontaktplan Was ein Kundenkontaktplan ist und wie er eingesetzt wird
15.15	Pause
15.30	Das eigene Konzept erstellen Erstellen Sie in einem Workshop Ihr eigenes Konzept. Profitieren Sie dabei von den Erfahrungen des Trainers und den anderen Teilnehmern so, dass Sie ein Konzept mitnehmen, das Sie umsetzen können.
16.50	Zusammenfassung (10 Min.)

Dauer / Teilnehmer

1 Tag / max. 20

Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg
Telefon 062 887 72 71

Organisation

Teilnahmegebühr

CHF 595.00 inkl. MWST.

Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**.

Kursunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen (inkl. Mineral und Kaffee) sind enthalten.

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch oder per Mail an sekretariat@bauundwissen.ch (Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

Anmeldeschluss

7 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Abmeldung

Das Abmelden hat schriftlich zu erfolgen (schulung@tfb.ch) und ist bis 15 Tage vor Kursbeginn kostenlos. Ab 14. bis 2. Tag vor Beginn sind 55% der Teilnahmegebühr geschuldet, bei weniger als 2 Tagen sind es 100%.

Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden an der Veranstaltung abgegeben.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

