

## Serviceleistungen und Kundenpflege in der Bauwirtschaft



Zielgruppen:  
Firmeninhaber, Geschäftsführer, Projektleiter

## Serviceleistungen und Kundenpflege in der Bauwirtschaft

Weshalb soll der Service von Ihrem Unternehmen besser sein als der von Mitbewerbern?

Vielleicht weil Sie eine klare Strategie haben und so Ihre Stärken hervorheben können?

Zum Beispiel durch Eigenschaften die sich nicht digitalisieren lassen wie Persönlichkeit,

die Berücksichtigung der Kundenwünsche und „den Kunden kennen“.

Wir legen in diesem Workshop den Grundstein zu einem Service- und Kundenpflegekonzept für Ihr Unternehmen.

### Zielsetzung

- Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität steigern
- Servicestrategie erstellen
- Serviceerträge steigern
- Das eigene Kundenpflege-Programm vorbereiten

### Inhalt

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Bedürfnisorientierte Dienstleistungen gestalten
- Das Rezept zur Kundenzufriedenheit im Service
- Servicestrategie definieren
- Operative Umsetzung planen
- Kundenzufriedenheit messen und Loyalitätsrate ermitteln
- Kundenkontaktplan KKP resp. Kundenpflege-Programm vorbereiten

### Dauer / Teilnehmer

2 Tage / max. 20

### 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

### Veranstaltungsort

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

## Seminar

224791

21./22.02.2022

### 1. Tag

#### 09.00 Begrüssung, Einstieg ins Thema

Dienstleistungen, Service, Kundenwünsche

#### 09.30 Kundenbedürfnisse erkennen

Was, ausser den gebotenen Leistungen, könnte der Kunde sonst noch wünschen?

#### 10.15 Pause

#### 10.30 Bedürfnisorientierte Dienstleistungen gestalten

Die fünf Dienstleistungsniveaus und wie diese angewendet werden können  
Definition des eigenen Dienstleistungsangebots

#### 12.00 Mittagessen

#### 13.30 Das Rezept zur Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit ist planbar

#### 14.30 Definition der Servicestrategie (Teil 1)

Angebote definieren, Zielgruppe bestimmen, ...

#### 15.15 Pause

#### 15.30 Definition der Servicestrategie (Teil 2)

...,Umsetzung planen (bis 17:00 Uhr)

### 2. Tag

#### 09.00 Begrüssung, Repetition 1. Tag

#### 09.15 Definition der Servicestrategie (Teil 3)

Strategien gegenseitig kontrollieren und optimieren  
Die eigene Strategie festhalten und Massnahmen daraus ableiten

#### 10.15 Pause

#### 10.30 Operative Umsetzung planen

Bedeutung der Umsetzung  
Miteinbezug der Mitarbeiter  
Interne und externe Kommunikation planen

#### 12.00 Mittagessen

#### 13.30 Loyalitätswerte ermitteln

Wie Kundenzufriedenheit und Loyalität messen?  
Einschätzung der eigenen Kunden

#### 14.30 Kundenkontaktplan

Was ein Kundenkontaktplan ist und wie er eingesetzt wird

#### 15.15 Pause

#### 15.30 Kundenkontaktplan KKP resp. Kundenpflege-Programm vorbereiten

Starten Sie Ihr eigenes Konzept, dass Sie nach dem Kurs fertig stellen und anwenden können

#### 16.50 Zusammenfassung (10 Min.)

## Organisation

### Teilnahmegebühr

CHF 1'190.00 inkl. MWST.

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

Studenten (unter Vorweisung der Legi) zahlen **CHF 150.00** inkl. MWST pro Kurstag.

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

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

### Anmeldung

Bitte unter [www.bauundwissen.ch](http://www.bauundwissen.ch) oder per Mail an [sekretariat@bauundwissen.ch](mailto: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](mailto: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.

