

Kundenzufriedenheit beginnt intern

Zwischen Erwartung, Wahrnehmung und Erlebnis

Was Kunden als gute Qualität empfinden, ist selten objektiv messbar – sondern vielmehr das Ergebnis eines subjektiven Erlebens. Dabei prallen Erwartungen, Erfahrungen und Emotionen aufeinander. Warum es wichtiger denn je ist, individuell auf unsere Kunden einzugehen und welchen Faktor wir selbst dabei übernehmen, erfahren Sie in diesem Seminar.



Mit einem Klick zur
Anmeldung 

Inhouse Training

Offenes Seminar

Onlinetraining



Address



Date

Wir tauchen ein in die Hintergründe von Erwartung und Bewertung, analysieren die Rolle von Kommunikation und zeigen, wie aus „Erwartungen erfüllt“ - „Erwartungen übertroffen“ wird. Praxisnah, authentisch und empathisch.

Inhalte:

- Was ist Kundenzufriedenheit?
- Erwartungsmanagement
- Kommunikationstools
- NPS & Bewertungsmanagement
- Von Zufriedenheit zu Begeisterung

Dauer

1 Tag

Zeit

9:00 – 16:30

Trainer

Franziska Ochs