



## Erfolgreiche Kundenbindung im Bau- und Baunebengewerbe

Erfolgreiche Konzepte zum Ausbau der Kundenorientierung und Wirkungssteigerung der Kundenbeziehungen

### Thema und Ziel

#### Professionelle Kundenbindung

Der Verkauf eines Produkts oder der Auftragsabschluss ist nicht das Ende eines Geschäfts, sondern der Beginn zu einer möglichst gewinnbringenden und langfristigen Kundenbeziehung.

#### Kundenbegeisterung

Trotz Zufriedenheit sind offenbar viele Kunden bereit für eine neue Erfahrung mit anderen Anbietern. Begeisterte Kunden, welche eine gewisse emotionale Bindung verspüren, verhalten sich dem Unternehmen gegenüber jedoch eher loyal! Die Fähigkeit eines Unternehmens eine breite Kundenbegeisterung auszulösen, bedarf jedoch einer ganzheitlichen Betrachtungsweise und ist eine Frage der Einstellung.

#### Bedürfnisgerechte Schulung

Das Seminar berücksichtigt die themenspezifischen Bedürfnisse und Anforderungen des Bau- und Baunebengewerbes. Das abwechslungsreiche Seminarprogramm unterteilt sich in interessante theoretische Grundlagenvermittlung und anschliessende praktische Arbeiten zu den jeweiligen Konzepten. Sie nehmen viele Konzeptansätze zum vertieften Studium und zur Umsetzung in der eigenen Unternehmung mit.

### Zielgruppe

Führungskräfte und Verantwortliche aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Service, Verkauf, Marketing, Beratung, Bau- und Projektleitung aus Unternehmen des Bau- und Baunebengewerbes.

### Inhalt

- Was ist Kundenorientierung?
- Gründe für die Beschäftigung mit dem Thema Kundenorientierung
- Die Verknüpfung der zentralen Einflussfaktoren der Kundenloyalität zu einer logischen Kausalkette
  - Wege zum begeisterten Kunden
  - Die Kundenzufriedenheitsfalle
  - Mehrwert durch loyale Mitarbeitende (Zufriedenheit und Leistungsbereitschaft)
  - Souveräner Umgang mit Reklamationen
- Kosten- und Verlustfaktoren in der Kundenbeziehung
- Die unternehmerische Ausrichtung auf die strategische Kundenbindung

**Vorbereitung** Keine