

ABLAUF UND FAKTEN

Einleitung

- Was ist Erfolg?

Zielsetzung / Zielerreichung

- Warum brauchen wir überhaupt Ziele?
- Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren
- Wichtige Grundsätze zur Zielvereinbarung
- Vom Ziel zur Zielvereinbarung
- Richtziel - Grobziel - Feinziel
- Zielmanagement - Zielkontrolle



Qualität

Kundenorientierung geht jeden an!

- Überdenken Sie Ihre Einstellung
- Das Zusammenspiel von Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit
- Was bringt Kundenorientierung dem Kunden?
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit
- Der WOW - Effekt
- Kundenzufriedenheit und Preistoleranz
- Ergebnis: Was wird aus meinem Kunden?
- Was bringt Kundenorientierung dem Unternehmen?

Beziehungsmanagement

- Verbesserungen der innerbetrieblichen Beziehungen
- Zauberformel Beziehungsmanagement

Empfehlungsmarketing

Kompetenzen, die einen Top-Servicemitarbeiter auszeichnen

Tages-Clearing