

After Sales Kundenzufriedenheit

Im Zentrum aller Aftersales-Aktivitäten stehen die Kundenzufriedenheit und die Stärkung der Kundenbindung. Ihren Mitarbeitern kommt in diesem Zusammenhang eine Schlüsselrolle zu – der persönliche Kundenkontakt, die individuelle Betreuung und die Serviceorientierung Ihres Teams sichern die Wettbewerbsfähigkeit und den nachhaltigen Erfolg Ihres Unternehmens.

Wir stärken die positive Kundenwahrnehmung Ihrer Mitarbeiter, unterstützen sie zielgerichtet mit Methoden und Werkzeugen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und begleiten Sie auf dem Weg zu nachhaltiger Serviceorientierung.

Die Aftersales-Coaching-Module:

Social-Skills & Communications

- Mitarbeiterführung & Persönlichkeits-Coaching
- Professionelle Gesprächsführung
- Umgang mit Reklamationen & Beschwerden
- Teamentwicklung

Fakten & Zahlen

- Kennzahlen
- Marktausschöpfung
- Organisations- und Prozessentwicklung
- Kundenzufriedenheit

Service & Sales

- Aktives Verkaufen
- Telefon Akquise
- Präsentation am POS
- Steigerung von Serviceerlösen