

GESTALTEN SIE GROSSE UND KLEINE  
KUNDENERLEBNISSE!

# CCE CUSTOMER CARE EXPERIENCE

*CUSTOMER*

*TRUST*

Sie wollten nie Verkäufer werden,  
haben jedoch immer wieder  
Kundenkontakt? Sie möchten, dass  
Ihre Gäste voll mit guten Eindrücken  
Ihr Haus verlassen? Sie wollen, dass  
Ihre Besucher zufrieden sind? – indigu  
bringt Ihnen bei, kleine und große  
Kundenerlebnisse zu gestalten.

ind

individ  
HR m

indigu.

MELDEN SIE SICH BEI INDIGU -  
OFFICE@INDIGU.AT ODER +436803155001

# CUSTOMER CARE EXPERIENCE



**Zu Recht wollen Sie  
MitarbeiterInnen, bei denen sich  
Ihre Kunden gut aufgehoben  
fühlen.**

## So gelingt Zusammenarbeit

*indigu HR manufaktur*

Unterschiede und Gemeinsamkeiten erkennen und professionell damit umgehen – die Dos und Don'ts in der (internationalen) Kooperation.

Ownership entwickeln

Das Unternehmen zielgerichtet repräsentieren.

Verantwortung übernehmen und den Interessen des Produkts, des eigenen Unternehmens und denen des Kunden gerecht werden.

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre MitarbeiterInnen optimal vorzubereiten, damit Kundenbesuche, Telefonate, gemeinsame Essen, Audits und der Austausch unter ExpertInnen nicht nur zufriedenstellend, sondern gelungen und nachhaltig erfreulich gestaltet werden. Durch positive Kundenerlebnisse gehen Sie langfristige erfolgreiche Partnerschaften ein.

Kunden, die sich bei Ihren MitarbeiterInnen wohl fühlen, greifen gerne und mit gesteigertem Vertrauen zu Produkten bzw. Dienstleistungen Ihres Unternehmens.

## Zielgruppe

*Personen, die immer öfter  
Berührungspunkte mit wichtigen  
Kunden haben*

Ihre MitarbeiterInnen und Führungskräfte aus Bereichen wie Technik, Einkauf, Service, die nicht ständig an vorderster Front im Verkauf arbeiten, jedoch manchmal wichtige Kundentermine haben, in denen ein professioneller Eindruck ihres Unternehmens vermittelt werden soll. Für sie bietet das Programm Customer Care Experience eine prägnante Ausbildung, um ihre Kundenkontakte erfolgreich gestalten zu können.



## Details

Diese Themen werden mittels systemischer Modelle, Anwendungsübungen, Gesprächssimulationen und Praxisfällen Ihres Unternehmens trainiert:

- Vorbereitung auf den Kundenbesuch
- Kennenlernen von unterschiedlichen Menschentypen (ohne zu werten). Welcher Persönlichkeitstyp bin ich? Wie ist meine Wirkung auf andere? Welche Typologie haben meine Kunden?
- Was erwarten diese von mir?
- Welche unterschiedlichen Muster gibt es? Wie können sich diese ergänzen?
- Was will oder soll mein Kunde mit mir erleben? Welche Eindrücke soll der Besuch hinterlassen?
- Was darf auf keinen Fall passieren?

## Die Inhalte der Ausbildung

*Basic & Advanced*

### **Auftreten beim Kunden**

Ein guter erster Eindruck schafft eine positive Grundstimmung.

### **Richtiger Small Talk**

Die Kunst aufgeschlossener Gesprächsführung – notwendiger Einstieg in wichtige Verhandlungen.

### **Haltung als Gastgeber**

Wie entwickelt man eine aufrichtige und einladende Gastgeberhaltung?

### **Souveräne Kommunikation**

Kundenwünsche lösungsorientiert begegnen, ohne dabei die eigenen Ziele und Grenzen aus den Augen zu verlieren.



## RÜCKMELDUNG EINES TEILNEHMERS

indigu.

Als Techniker/in oder Naturwissenschaftler/in von der Universität oder anderen Lehreinrichtungen kommend und dann plötzlich den Umgang mit Kunden aus unterschiedlichsten Kulturkreisen in komplexen Customer Service Projekten zu meistern, ist für manche Charaktere kein leichtes Unterfangen.

Umso wichtiger ist es, dass alle Teammitglieder in einem kundenorientierten Projekt, aber auch in anderen Situationen, den Begriff Service richtig verstehen und vor allem leben. Genau dieser Feinschliff wird von Martina Fahrnberger in einem hervorragenden Seminar gegeben – toller Inhalt und auch ich habe noch etwas dazugelernt.