

DAS GEHEIMNIS DER KUNDENBEGEISTERUNG

SERVICE EXCELLENCE IST EINE HALTUNG

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen – Umsetzung

REDEBESCHREIBUNG – INHALTE

Service ist im digitalen Zeitalter wichtiger denn je. Wenn erst einmal jeder digital ist, liegt in der Beziehung zum Kunden die größte Chance, sich vom Wettbewerb zu unterscheiden. Damit tragen die Mitarbeiter am Kunden große Verantwortung für die Zukunft: Mit ihrer Haltung steht und fällt die Geschichte, die in der Öffentlichkeit über Ihr Unternehmen erzählt wird. Gleichzeitig erfährt das Prinzip Kundenbegeisterung im Zuge der Digitalisierung einen radikalen Wandel. Der Anspruch an die Beziehung steigt: Der digitale Kunde ist es gewöhnt, immer am Puls seiner Lieblingsmarke zu sein.

- Kundenorientiert, praxisnah, empathisch!
- Lernen Sie die 5-Sekunde-Regel kennen: Herzlichkeit, Aufmerksamkeit und Zuwendung bei jeder Begegnung.
- Service ist immer persönlich! Kundenbegeisterung braucht begeisternde Service-Persönlichkeiten.
- Die Beziehungspflege von Mensch zu Mensch hat den größten Einfluss auf den Markenwert. Ihre Kunden reden über Ihr Unternehmen. Sie entscheiden, wie!

NUTZENVERSPRECHEN FÜR DEN ZUHÖRER: WARUM BESUCHEN?

Innovative Service-Ideen, Tipps und Inspiration um Kunden in unserer digitalen Zeit für Ihr Unternehmen zu begeistern und zu binden.

NUTZENVERSPRECHEN FÜR DEN

VERANSTALTER: WARUM BUCHEN?

Carsten K. Rath weicht Ihre Mitarbeiter in die Geheimnisse der Kundenbegeisterung ein.

UMSETZUNGS- UND HANDLUNGSIMPULS

Der Unterschied zwischen Kundenbegeisterung und Kundenbeschwerde liegt im Verhalten der Mitarbeiter. Dieser Vortrag macht Führungskräfte und Mitarbeiter zu Kundenflüsterern.

REFERENZEN

»Motivierend und auf den Punkt! Service Excellence – ein Thema, das zukünftig wettbewerbsentscheidend sein wird.«

SILKE LAUDENBERG, BDO AG

»Extrem überzeugend.«

CURT RAHN, HEAD OF GLOBAL SERVICES, SIEMENS

Weitere Referenzen: carstenrath.com/vortraege/testimonials

**KUNDENSERVICE IST KEINE ABTEILUNG.
KUNDENSERVICE IST EINE HALTUNG.**