



B BEST PRACTICE-SEMINAR

VERBESSERUNG DER KUNDENLOYALITÄT

VERBESSERUNG DER KUNDENLOYALITÄT

Zielgruppe

Leitende oder verantwortliche Personen aus den Bereichen Vertrieb, Customer Relation Management, Beschwerdemanagement, Key Account Management, Marktforschung, Organisationsentwicklung, Qualitätsmanagement.

Aus dem Inhalt

- Methoden zur Analyse und Messung der Kundenloyalität
- Instrumente und Methoden der Kundenbedarfsermittlung
- Bedeutung der Kundenzufriedenheit für die Kundenloyalität
- Konzeption von Kundenzufriedenheitsanalysen
- Bestandteile von Beschwerde-/Reklamationsmanagement-Systemen
- Nutzung der Analysedaten zur kontinuierlichen Prozessverbesserung und Steigerung der Kundenloyalität

Ziel

- Sie verstehen den Zusammenhang zwischen Kundenbedürfnissen, Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität.
- Sie kennen verschiedene Methoden zur Ermittlung von heutigen und zukünftigen Kundenbedürfnissen.
- Sie können die für Ihr Unternehmen geeigneten Instrumente und Methoden der Kundenzufriedenheitsanalyse bewerten und auswählen.
- Sie haben einen Überblick über Massnahmen zur Verbesserung der Kundenloyalität.
- Sie wissen, wie ein kundenorientiertes, zielorientiertes und effizientes Beschwerdemanagement aufgebaut ist.

Daten und Hinweise

Dauer:	1 Tag
Daten/Ort:	03.11.2011 – Hotel Dolder Waldhaus, Zürich
Zeit:	09.00 – 16.00 Uhr
Leitung:	Martina Scharwey, KMS Consult/SQS
Unterlagen:	Kursdokumentation inkl. Werkzeuge
Ablauf:	Grundlagenvermittlung, Workshops, Fachgespräche
Ihre Investition:	CHF 850.– (CHF 950.– für Nicht-SQS-Kunden) (inkl. Pausenverpflegung und Mittagessen)