

Sonderausgabe
€ 95,00
inkl. MwSt.
und Versand

Mary Jane Gill • Colin Rose • Claudia Monnet • W. J. Linker

Die 7 Schlüssel zur Kunden-Zufriedenheit

Ein Seminar für alle Menschen mit
Kundenkontakt



Laufend berichten die Medien, Deutschland sei eine Service-Wüste.

Hier haben Sie ein Gegenmittel, von dessen Wirkung man sich bereits im gesamten englischen Sprachraum mit großem Erfolg überzeugt hat: das für den deutschen Sprachraum überarbeitete Seminarkonzept

Die 7 Schlüssel zur Kunden-Zufriedenheit

Dieses Seminar wurde für diejenigen konzipiert, die es sich zum Ziel gesetzt haben, Menschen mit Kundenkontakt so zu trainieren, dass sie tagtäglich zufriedene Kunden schaffen können. Dieses hochgesteckte Ziel setzten sich nicht nur haupt- und nebenberufliche Seminarleiter und Trainer, sondern auch Verkaufsleiter, Manager und Unternehmer in großen und kleinen Organisationen und Unternehmen.

Und das unterscheidet unser Konzept von anderen Veröffentlichungen über Kunden-Zufriedenheit:

- Sie erwerben Trainings-Know-how, nicht nur Fakten und Wissen. Denn letztendlich kommt es in der Praxis allein darauf an, dass etwas geschieht: Unternehmen zahlen nicht für gelungene Veranstaltungen - sie zahlen für erfolgreiche Veränderungen aufgrund dieser Veranstaltungen.
- Know-how dieser Art gab es bislang nicht zu kaufen: Diejenigen, die es besitzen, behalten es normalerweise für sich und verkaufen es per Seminar und Training direkt an die Interessierten.
- Dass Sie dieses Know-how erwerben können, hat einen einfachen Grund: Ursprünglich dienten „Die 7 Schlüssel zur Kunden-Zufriedenheit“ nur zum Veranschaulichen der - bei uns noch weitgehend unbekannt - Methoden und Techniken des aktivierenden Lernens. Der enorme Erfolg dieses Seminars im englischen Sprachraum weckte jedoch das Interesse der Wirtschaft. Und deshalb steht Ihnen das überarbeitete deutsche Trainingskonzept jetzt auch als ein eigenständiges Produkt zur Verfügung.
- Das konsequente Einsetzen des aktivierenden Lernens ist auch der Grund für das Versprechen: Die Seminar-Teilnehmenden sind nicht nur von der Veranstaltung begeistert. Sie setzen die gewonnenen Erkenntnisse auch im Tagesgeschäft um. Und nur darauf kommt es schließlich an.
- Neben dem Trainings-Know-how bekommen Sie auch eine Vielzahl wichtiger Detail-Informationen zum Thema Kunden-Zufriedenheit: Wie entscheiden Kunden? Worauf achten Kunden? Warum wechseln Kunden? Wie genau erreicht man Kunden-Zufriedenheit? Welche Auswirkungen hat das auf die Stellenbeschreibungen? u.v.m. Und dies alles vermitteln Sie Ihren Teilnehmenden
- Darüber hinaus erfahren Sie, wie man auf der Basis dieses Seminars Vorträge, Mini-Workshops und Kurz-Veranstaltungen konzipiert.
- Es gibt besondere Tipps und Hinweise zum Trainieren der Mitarbeiter im eigenen Unternehmen.
- Und vor allem: Sie erhalten ein komplettes Seminardesign mit allen Unterlagen (detaillierter Ablaufplan, 46 Poster mit wichtigen Leitsätzen zum Aushängen, 20 Flipchart-Texte, 9 Teilnehmer-Handouts und 17 Einzel- und Gruppenaufgaben zum aktivierenden Lernen). Fast alle Texte für den Trainer sind bereits vollständig formuliert. (Gestandene Trainer nehmen sie als Anregung, Neulinge werden sich eng daran halten.)
- Alle Abbildungen und Texte, die ausgehängt oder ausgehändigt werden, gibt es als Kopiervorlage und per Diskette.
- Und wenn Sie dieses Seminar im eigenen oder fremden Unternehmen nur einmal durchführen, hat sich der Gesamtpreis von nur € 95,00 inkl. MwSt. und Porto. bereits amortisiert.

Mit Recht heißt es darum in diesem Seminarkonzept:
Kunden-Zufriedenheit - ein Wort wird Wirklichkeit!

1. Teil:

Für alle, die das TEP (noch) nicht besitzen

I.	Einleitung.....	16
II.	Bemerkungen zum aktivierenden Lernen.....	18
	A. Warum sich das Lernen ändern muss.	18
	B. Aktivierendes Lernen ist Accelerated Learning.	22
	C. Die Wurzeln von aktivierendem Lernen.....	23
	D. Multisensorische („sinn-volle“) Aufnahme.	25
	E. Unsere multiplen Intelligenzen.	26
	F. Die sechs Stufen des MASTER-Plans.	30
III.	Das TEP - Trainings- und Entwicklungsprogramm.	38
IV.	Einige Hinweise für angehende und gestandene Trainer.	40
	A. Allgemeine Ratschläge.	40
	B. Kurz-Veranstaltungen zum Thema Kunden-Zufriedenheit.	42
	1. Vorträge und Mini-Workshops.....	42
	2. Mehrteilige Seminare.	42
	a) Veranstaltungen von jeweils rund 2 Stunden Dauer.	43
	b) Veranstaltungen von jeweils rund 4 Stunden.....	44

2. Teil:

Die 7 Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

I.	Vorwort.....	50
II.	Trainingshinweise.....	58
	A. Teilnehmende und Gruppengröße.....	58
	B. Dauer und Zeitplanung.	58
III.	Seminar-Checklisten.	60
	A. Hilfsmittel-Checkliste.	60
	B. Zusammenstellung der im Seminar verwendeten Unterlagen.....	61
	1. Charts.....	61
	2. Poster.	62
	3. Aufgaben.	63
	4. Handouts.	63
IV.	Seminar-Überblick.....	65
	A. Vorab-Kommunikation mit den Teilnehmenden.....	65
	B. Raum-Gestaltung und Wohlfühl-Atmosphäre.....	65
	C. Menschen miteinander verbinden.	65
	D. Das große Bild.....	65
	E. Gruppen-Aufgabe (Einstimmen auf das „Wie“ des Lernens).....	66
	F. Die Lern-Einheit.	66
	G. Einsatz des Gelernten.	69

H.	Konzertierter Rückblick und Abschluss.	69
V.	Kunden-Zufriedenheit - ein Wort wird lebendig.	72
A.	Vorab-Kommunikation.	72
B.	Raumgestaltung und Wohlfühl-Atmosphäre.	72
	1. Begrüßung.	74
	2. Raum-Gestaltung.	74
	3. Musik.	76
	4. Blumen.	76
	5. Periphere Informationen.	78
C.	Menschen miteinander verbinden.	15
	1. Die Teilnehmenden dort abholen, wo sie sind.	78
	2. Erwartungen und Zweifel.	78
	3. Rollen und Regeln.	80
	4. Das große Bild.	82
	5. Aufgabe 1: Einstimmen auf aktivierendes Lernen.	84
	(1) Variante A: Teamarbeit.	86
	(2) Variante B: Mini-Vortrag.	88
	(3) Zusammenfassung.	94
D.	Die Lerneinheit.	94
	1. Überblick.	94
	2. Schlüssel Nr. 1.	98
	3. Die Momente der Wahrheit (1).	100
	4. Aufgabe 2: Zwei wichtige Fragen.	102
	5. Aufgabe 3: Einstellungserkundung.	104
	6. Die Platin-Regel.	106
	7. Schlüssel Nr. 2.	110
	8. Kundenverhalten.	110
	9. Schlüssel Nr. 3.	118
	10. Aufgabe 4: Der heiße Ball.	120
	11. Die Momente der Wahrheit (2).	122
	12. Stellenbeschreibung.	124
	13. Aufgabe 5: Meine eigene Stellenbeschreibung.	126
	14. Schlüssel Nr. 4.	128
	15. Kraftspender.	132
	16. Was Kunden wollen.	132
	17. Schlüssel Nr. 5.	138
	18. Aufgabe 6: Tauschbörse für Tips und Techniken.	138
	19. Die acht Schritte zur Kunden-Zufriedenheit - ein Überblick.	142
	20. Schritt 1: Dem Kunden zuhören.	144
	21. Schritt 2: Die Bedeutung des Kunden würdigen.	146
	22. Schritt 3: Die eigene Kompetenz zeigen.	148
	23. Schritt 4: Das Problem aneignen.	150
	24. Schritt 5: Lösungen anbieten.	154
	25. Radio WB-FM.	158
	26. Schritt 6: Schnell reagieren.	160
	27. Schritt 7: Die Erwartungen übertreffen.	162
	28. Bewusste und unbewusste Entscheidungen.	164
	29. Kunden-Begeisterung.	167
	30. Mehr tun.	170
	31. Aufgabe 7: Mehr tun.	172
	32. Aufgabe 8: Gemeinsam sind wir stark.	174
	33. Schritt 8: Fragen, wie hilfreich wir sind.	176
	34. Schlüssel Nr. 6.	180
	35. Eigene Ziele setzen.	180
	36. Aufgabe 9: Zielkriterien festlegen.	182
	37. Schlüssel Nr. 7.	186

38.	Aktivierungen.....	186
(1)	Aufgabe 10: Endrunde.....	186
(2)	Aufgabe 11: Mach' mir'n Vers drauf.....	188
(3)	Aufgabe 11: Stille Partner.....	190
(4)	Aufgabe 12: Schritt für Schritt - Wir machen mit.....	190
(5)	Phantasie-Reise.....	192
(6)	Aufgabe 13: Rollenspiel.....	200
(7)	Aufgabe 14: Jack-Pot.....	200
39.	Abschluss-Aktivitäten.....	202
(1)	Aufgabe 15: Notizen vergleichen.....	202
(2)	Aufgabe 16: PEP - Persönlicher Entwicklungsplan.....	202
40.	Konzertierter Rückblick.....	202
41.	Abschluss.....	209
42.	Die nächsten 48 Stunden.....	210
E.	Die Nachbetreuung.....	212
VI.	Anhang.....	216
A.	Funktionen und Zeitbedarf der Seminarelemente.....	216
B.	50 Musterkarten für die Tauschbörse „Tipps und Techniken“.....	219
	Index.....	224

3. Teil:

Poster, Handouts & ausgesuchte Charts / Aufgaben

46 Vorlagen auf Papier zum Kopieren
und auf CD zum Einbinden in eigene Unterlagen



ALS - Aktivierende LernSysteme GmbH
Wacholderbogen 43
24944 Flensburg
Telefon 0461 - 14 14 80
Telefax 0461 - 14 14 8 14
e-mail:kontakt@aktivierende-lernsysteme.de
www.aktivierende-lernsysteme.de