

Erfolgsfaktor Kundenorientierung Praxisseminar

Veranst.Nr.: 602

Ziele

Es handelt sich um ein Seminar rund um die KTQ-Kategorien 1 und 2 des KTQ-Verfahrens. Heutige Kunden zeigen sich zunehmend anspruchsvoller. Im Tagesgeschäft müssen Sie Ihre Kunden nicht nur zufrieden stellen, sondern tatsächlich begeistern. Gleichzeitig müssen Sie sich vom Mitbewerbermarkt abgrenzen und Zeichen setzen.

Sie sind dabei auf jeden einzelnen Mitarbeiter angewiesen! Im Mittelpunkt des Seminars steht die Servicequalität, also die Leistung die bei Ihren Kunden tatsächlich ankommt bzw. ankommen sollte. Ein hartes Stück Arbeit für Ihre Mitarbeiter!

Zielgruppe

Alle Qualitätsverantwortlichen & Personalentwickler aus Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationskliniken und Praxen

Themen

- Mitarbeiterqualifikation & -Motivation – aber wie?
- Erwartungen im Spannungsfeld Mitarbeiter-Kunde-Arbeitgeber
- Was kann Ihr Kunde tatsächlich in Ihrer Einrichtung/Praxis bewerten und warum?
- Was / wen / wie bewertet der Kunde? Welche Eindrücke sammelt er?
- Worüber sprechen Patienten nach einem Aufenthalt? Worüber berichten Bewohner?
- Warum ist jeder Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen wichtig?
- Was gilt es am Point of sales (POS) und am Point of interaction (POI) umzusetzen?
- Wie steigert man die Servicebereitschaft und die Dienstleistungscompetenz?
- Was hindert Mitarbeiter an der hochwertigen Umsetzung von Kundenorientierung und Servicequalität?

Angewandte Methoden

Vortrag mit Workshop-Komponenten unter Verwendung von zahlreichen Beispiele aus durchgeführten Praxistrainings, Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 4 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Richard Hampo, Hotelbetriebswirt

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 15.04.2010 (Do), von 13.00-17.00 Uhr
- 04.10.2010 (Mo), von 13.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 195,- zzgl. gesetzl. USt.