

## Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

### **Beschreibung:**

In diesem Workshop erwerben die Teilnehmer praktisches Wissen rund um das Thema Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Die Umsetzung erfolgt in vielen Gruppenübungen um somit reproduzierbares Erfahrungswissen zu generieren.



### **Dauer:**

2 Tage

### **Inhalte:**

Kundenverständnis und Kundenzufriedenheit

Methoden zur Entwicklung von

„Kunden-Avataren“

Strategieentwicklung zur Kundenbindung

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Wege zur Messung der Kundenzufriedenheit

Beschwerdemanagement

Mitarbeiterqualifikation zur Einwand Behandlung und Mängelannahme

### **Durchführungsstandort**

Com Mainz Akademie

Binger Straße 14 - 16

55122 Mainz