



Customer Experience Basis - Seminar

Erfahren Sie, wie Ihre Kunden Ihr Unternehmen erleben und wie Sie das Kundenerlebnis optimieren können.

Customer Experience Management

Ihre Kunden sind bereits mit Ihnen in Kontakt, bevor Sie es überhaupt merken. In Zeiten des vielfältigen Konsumangebots sind Kunden jedoch des Öfteren mit der Fülle an Angeboten überfordert. Jene Unternehmen, die den Kunden und den potentiellen Kunden ein optimales Erlebnis liefern, werden auch in Zukunft einen entscheidenden Schritt in Richtung Kundenbindung machen.
Vorausgesetzt...

- Sie wollen die Bedürfnisse Ihrer Kunden tatsächlich verstehen.
- Sie wollen wissen, wie und wo sich Ihre Kunden informieren.
- Sie wollen wissen, welche Komponenten das Kundenerlebnis wirklich beeinflussen
- Sie möchten Ihren Kunden einen optimalen Kundenkontakt ermöglichen
- Sie möchten, dass Ihre Kunden mehr als einmal bei Ihnen ein Produkt oder eine Dienstleistung in Anspruch nehmen.
- Sie wollen eine positive Kundenwahrnehmung erreichen.
- Sie wollen von Ihren Kunden weiterempfohlen werden.

Um Ihre Markt- und Kundenpotentiale möglichst optimal auszuschöpfen, werden Sie sich mit diesem Thema intensiv beschäftigen müssen.

Erfahren Sie in diesem Seminar:

- Was ist Customer Experience und welche Komponenten beeinflussen dieses Kundenerlebnis?
- Interne Prozesse und übergreifende Zusammenarbeit sind die Basis für die positive Kundenwahrnehmung Ihres Unternehmens.
- Wie lernen Sie Ihre Kunden, deren Kaufmotive und deren Bedürfnisse besser kennen?
- Wie identifizieren Sie die Customer Touchpoints und decken deren Stärken und Schwächen auf?
- Die Phasen der Customer Journey und ihre Erarbeitung aus Kundensicht.

Ihr Nutzen:

- Sie erhalten über alle angeführten Themen einen praxisbezogenen Kurzüberblick.
- Sie erarbeiten das Gehörte im Rahmen von Praxisbeispielen für Ihr Unternehmen.
- Sie werden die Sicht der Konsumenten besser verstehen.
- Sie werden sich künftig effektiver mit Ihren (potentiellen) Kunden auseinandersetzen können.
- Sie haben einfach anwendbare Tools und Methoden zur Verfügung.
- Sie werden künftig schneller auf Veränderungen im Kundenverhalten reagieren können.

AECON

- Zielgruppe:** All jene, die sich mit bestehenden und potentiellen Kunden intensiv auseinandersetzen möchten.
- Dauer:** in Absprache, je nach gewünschter Intensität. Empfehlung: mind. 2 Tage
- Ort:** In Ihrem Unternehmen.
- Inkludierte Leistungen:** Telefonische Vorbesprechung
Vorbereitung und Durchführung des Seminars
Seminar-Unterlagen als pdf
Teilnahmebestätigung
- Mindestanzahl Teilnehmer:** zwei Personen
- Ihr Trainer:** Andreas Engel
- Rückfragen und Buchung:** AECON
Andreas Engel
Mobil: 0043 664 283 1452
E-Mail: andreas.engel@aecon.at

Weitere Informationen:

Ablauf:

Nach konkreter Terminvereinbarung und Nennung der Teilnehmeranzahl erhalten Sie umgehend Ihr persönliches Anmeldeformular per E-Mail zugeschickt. Bitte senden Sie dieses Formular ausgefüllt und unterschrieben entweder eingescannt per E-Mail oder per Post an die im Formular angegebenen Adressmöglichkeiten.

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns eine Rechnung. Mit der Einzahlung ist der Termin für Sie reserviert und die Durchführung des Seminars in Ihrem Haus gesichert.

Zahlung:

Die vollständigen Kosten für die Seminarteilnahme sind für alle angemeldeten Personen im Voraus zu entrichten. Eine Teilzahlung oder ein Abzug von Skonto ist nicht möglich.

Reise- und ggf. Übernachtungskosten für Seminare außerhalb von Wien werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Storno:

Eine Stornierung ist bis spätestens drei Wochen vor dem vereinbarten Termin kostenfrei möglich. Danach werden 40% des vereinbarten Honorars fällig.