

GERHARD E. KRANZ

BERATUNG • ORGANISATIONS- & PERSONALENTWICKLUNG • SEMINARE

VOLTASTRASSE 84
90459 NÜRNBERG



Workshop: Emotionale Kundenbindung

– schaffen Sie stabile Beziehungen zu Ihren Kunden

Aus aktuellen Studien geht hervor, dass die Kundenzufriedenheit kein verlässliches Kriterium ist, um die Kundenbindung an Ihr Unternehmen zu messen. Das bedeutet im Klartext, dass nach diesen Studien bis zu 50 % der zufriedenen Kunden als „hoch wechselbereit“ eingestuft werden müssen.

Anhand dieser Studien wird klar, wie sensibel die Anbieter-Kunden-Beziehungen sind – und auch, wie viele Unternehmen sich von dieser „Scheinkorrelation“ (Kundenzufriedenheit = Erfolg und Wachstum) leiten lassen.

Die richtige Formel lautet:
Kundenzufriedenheit + **emotionale Kundenbindung** = Erfolg und Wachstum

Wenn Sie es schaffen, Ihre Kunden **emotional** an Ihr Unternehmen **zu binden**, vermeiden Sie, dass bei jeder kleinen oder großen Veränderung (von Ihnen oder Ihren Mitberwerbern), dieser wechselbereite Anteil der Kunden sofort abwandert.

Die Vorteile liegen auf der Hand.

Emotionale Kundenbindung schafft bei Ihren Kunden

- Verständnis für Unannehmlichkeiten oder Fehler
- Vertrauen in Ihr unternehmerisches Handeln
- Akzeptanz bei nachvollziehbaren Preiserhöhungen
- Offenheit bei Innovationen und Neuerungen
- ...

Die Frage ist nur, wie schaffen Sie bei Ihren Kunden diese emotionale Bindung?

Diesen Fragen wollen wir in diesem Workshop auf den Grund gehen und versuchen, die Kriterien zu erarbeiten, mit denen Sie es schaffen, Ihre Kunden nicht nur zufrieden zu stellen, sondern auch emotional zu binden.

Inhalt: Kundenzufriedenheit – keine verlässliche Größe
Die emotionale Kundenbindung
Die Kunden wollen mehr als „nur“ gute Produkte
Be different - be better!
Was können Sie konkret tun?
Womit können Sie heute bereits beginnen?
Wie vermeiden Sie „Eintagsfliegen“?

Bemerkung: Die **Emotionale Kundenbindung** wird von Ihren Kunden nur geschätzt, wenn Sie gleich bleibend, ehrlich und regelmäßig an dieser Beziehung arbeiten. **Emotionale Kundenbindung** kann nur erfolgreich sein, wenn diese auch in Ihre Unternehmenskultur integriert und nach außen gelebt wird!

Ihr Nutzen: Sie lernen die richtige Formel kennen!

Kundenzufriedenheit + emotionale Kundenbindung = Erfolg und Wachstum

Zielgruppe: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben

Methoden: In diesem **Workshop** arbeiten wir ausschließlich mit Beispielen aus Ihrer Berufspraxis, kurzen Vorträgen, Untersuchungen und Grundlagen zur emotionalen Kundenbindung

Dauer: Je nach Zielsetzung 1 – 2 Tage

Art: Inhouse-Seminar