



Workshop

Der Kundenerwartungsversteher

Kaj-Arne Hennig - Phone Service
Unternehmensberatung
Erfolgreiches Callcenter 2011
Hanau, 8.11.11



Maßstab

- Qualität sind die Erwartungen des Kunden
- Maßstab für Qualität ist der Kunde
- Übererfüllung bringt keine Treue



Erwartungen

- ...sind nicht explizit
- Kunden scheuen Konflikte
- Nur einzelne regen sich auf



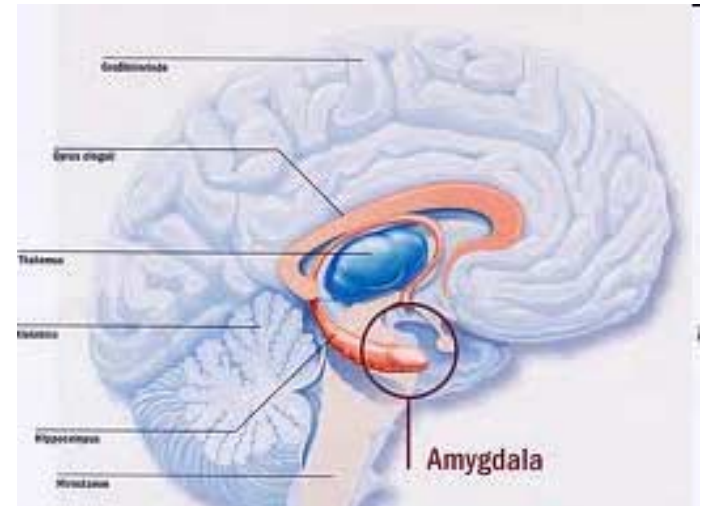
Mitarbeiter

- ...scheuen Konflikte
- ...stehen zwischen Prozessen und Kundenerwartungen
- ...werden vom Kunden manipuliert
- ...stellen Annahmen auf



Die Kunden im Kopf

- Wie kommen die da rein?
- Warum klappt das so gut?
- Logik vs. Gefühle





Sie sind Kundenerwartungsversteher

- Schreiben Sie die Gesprächsanlässe auf
- Suchen Sie nach Phasen
- Bestimmen Sie die Inhalte
- Steuern Sie die Gespräche



Was brauchen Sie noch?

- Einen Stift
- Einen Flipchart
- Mehrere Mitarbeiter
- Den Wunsch die Kundenerwartungen in Gespräche umzusetzen



Erfolg im Telefonverkauf

Kontakt:

- Hier in Hanau
- Jede Antwort

Phone Service

Kirchbichler Straße 35

30539 Hannover

Fon 05 11.879 2 879

Fax 05 11.879 2 878

hennig@erfolg-am-telefon.de

www.erfolg-am-telefon.de