



## Qualitätsoffensive 2009

### Kundenzufriedenheit durch exzellenten Service und überzeugenden Verkauf

Neukundengewinnung ist 5-6-mal teurer als bestehende Kunden zu binden oder gar zu begeistern. Für Unternehmen ist es daher empfehlenswert, Ihre Kundenbeziehungen zu optimieren und sich dadurch Wettbewerbsvorteile zu sichern.

Ein Vorhaben, das erst dann richtig greift, wenn auch die Mitarbeiter an allen schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Kundenkontaktpunkten professionell und kundenorientiert denken und handeln. Wer überzeugend verkauft und seinen Kunden einen exzellenten Service bietet, richtet sein Unternehmen auf nachhaltiges Wachstum aus!

### Unsere Leistungen für Sie

#### Service-, Kommunikations- und Verkaufskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/innen

Unsere Seminare richten sich an Mitarbeiter/innen mit häufigem Kundenkontakt. Ganz gleich, ob es sich um den Verkauf oder den Service handelt, ob es um interne oder externe Kunden geht oder um telefonischen, schriftlichen oder persönlichen Kontakt: Als Spezialist für professionelle Kommunikation sensibilisieren wir Ihre Mitarbeiter/innen für die Erfolgshebel nachhaltiger Kundenbeziehungen

- Kundenorientierte Gesprächsführung im Service und Verkauf
- Kundenkorrespondenz – stilsicher und kundenorientiert
- professionelles Beschwerdemanagement – DIE Chance zur Kundenbindung!
- Erfolgreicher Telefonverkauf
- Kundenakquise am Telefon – bei Anruf Termin!
- Kundenrückgewinnung am Telefon, Empfehlungsmarketing, Cross-Selling
- Beratungs- und Kommunikationstools für IT-Consultants
- Qualitätsoffensive im Technik-Support – verbindlich und kompetent zum Erfolg!

ausgewählte Offene Seminare zu diesen Themen finden Sie unter [www.wbstraining.de/offene-seminare/](http://www.wbstraining.de/offene-seminare/)

### Referenzen (Auszug)

Alfred Kärcher GmbH & Co. KG

AstraZeneca GmbH

Beka GmbH

Damp Holding AG

Deutsche BP AG

Festo Didactic GmbH & Co. KG

GHP Dialog Service GmbH

Heidelberger Stadtwerke GmbH

NEA Netzentgelt- und Energieabrechnungsgesellschaft mbH

Nespresso Deutschland GmbH

RAG Deutsche Steinkohle AG

Stadtwerke Bonn

Talkline GmbH & Co. KG

Volksfürsorge AG



## Multiplikatoren-Ausbildung

Wir bauen Multiplikatoren auf, um Ihre Ressourcen sowohl zu nutzen als auch zu schonen. Ihre (angehenden) Führungskräfte qualifizieren wir systematisch weiter, so dass sie neben den betriebswirtschaftlichen Anforderungen auch einen konstruktiven und effektiven Umgang mit ihren Mitarbeitern realisieren.

- Coaching-Qualifizierung für Teamleiter/innen im Service Center (Vertriebscoach, Qualitätscoach, etc.)
- TrainTheTrainer: Praxisworkshops und Seminare konzipieren und durchführen
- weitere Führungstools: Persönlichkeit und Rolle des Teamleiters, Teambesprechungen effektiv leiten, Mitarbeitergespräche konstruktiv und effektiv führen, etc.

## Leitung, Strategie, Visionen

Sie wollen ganze Abteilungen, Geschäftsbereiche oder das Unternehmen auf eine neue Strategie ausrichten oder planen Umstrukturierungen? Wir beraten und begleiten Sie bei den anstehenden Veränderungen.

- Etablierung von Beratungsstandards, Implementierung von Kundenservice- und Kundenbindungsprogrammen, Beschwerdemanagementsysteme, Ausrichtung ihres Unternehmens, Ihrer Abteilung zur neuen Qualitätsoffensive

## Unsere Ziele – in Ihrem Sinne!

- Verbesserung der Qualität
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Aktivierung des Vertriebs
- Verbesserung der Führungsfähigkeit

Gerne beraten wir Sie, was für Ihre konkrete Situation die beste Vorgehensweise ist. Dabei kombinieren wir unsere Beratungsleistungen mit Training, Coaching, Impuls-Vorträgen oder umfangreichen Qualifizierungsprogrammen für Ihre Mitarbeiter/innen – die Breite und Tiefe bestimmen Sie!

Sprechen Sie uns an, wir klären Ihr Anliegen und unterbreiten Ihnen ein maßgeschneidertes Angebot.

Ihr WBS Team



## Ihre Ansprechpartner

### WBS TRAINING AG - Nord

Nadine Rosenow  
Süderstr. 79a  
20097 Hamburg  
Fon 040 229432-42  
Fax 040 229432-40  
Nadine.Rosenow@wbstraining.de  
[www.wbstraining.de](http://www.wbstraining.de)

### WBS TRAINING AG - Süd

Peggy Fischer  
Sophienstr. 41  
70178 Stuttgart  
Fon 0711 66623-14  
Fax 0711 66623-23  
Peggy.Fischer@wbstraining.de  
[www.wbstraining.de](http://www.wbstraining.de)