

## **1. Kundenorientierung - was ist das ?**

### **1.1 Der Kunde ist König - wer ist der Kaiser?**

## **2. Der Umgang mit Kunden**

### **2.1 Kundengruppen und Marktsegmente**

### **2.2 Der Kundenkontakt**

### **2.3 Wenn nur der Kunde stört**

### **2.4 Der Anruf als Störfaktor**

### **2.5 Der Anruf - ein Überfall?**

### **2.6 Der Umgang mit Problemkunden**

## **3. Das kundenorientierte Telefongespräch**

### **3.1 Besonderheiten der Telefon-Kommunikation**

### **3.2 Die Vorbereitung**

### **3.3 Höflichkeit am Telefon**

### **3.4 Verständigung durchs Telefon**

### **3.5 Mißverständnisse verhindern**

## **4. Kundenorientierung als Vertriebsunterstützung**

### **4.1 Direkte Unterstützung im Pre-Sales Bereich**

### **4.2 Direkte Unterstützung im Post-Sales Bereich**

### **4.3 Die direkte Vertriebsunterstützung**

### **4.4 Vorbereitungsmaßnahme für die Vertriebsunterstützung**

### **4.5 Telefongespräche in der Vertriebsunterstützung**

## **5. Die Reklamationsbehandlung**

### **5.1 Schlechte Nachrichten überbringen**

### **5.2 Einwände ausräumen**

### **5.3 Reklamationen behandeln**

### **5.4 Reizfloskeln und Taktlosigkeiten vermeiden**

## **6. Kundenorientierung in der Praxis**

- 6.1 Kundenorientierung heißt Mitarbeiterorientierung**
- 6.2 Kundenorientierung in der Qualitätssicherung**
- 6.3 Kundenorientierung in der Entwicklung**
- 6.4 Kundenorientierung im Marketing**
- 6.5 Das Deutsche Kundenbarometer**
- 6.6 Das Beschwerde-Management**
- 6.7 Die Qualitätsmessung**

## **7. Konfliktmanagement**

- 7.1 Realität ist eine Illusion**
- 7.2 Persönliche Einstellung**
- 7.3 Konfliktstile und Wahrnehmungen**
- 7.4 Konfliktursachen und Lösungsansätze**
- 7.5 Mit Konflikten umgehen**
- 7.6 Erfolgreiche Lösungsstrategien für Konfliktsituationen**
- 7.7 Was tun bei Meinungsverschiedenheiten?**
- 7.8 Umgang mit verbalen Angriffen und schwierigen Leuten**