

## Kundenpflege in der Bauwirtschaft



Zielgruppen:  
Firmeninhaber, Geschäftsführer, Projektleiter

## Kundenpflege in der Bauwirtschaft

Newsletter, Podcasts, Kundenkarten, Treueprämien etc.; unser Alltag ist voll mit Kundenbindungsinstrumenten. Und gerade weil es so viele davon gibt, ist es schwierig sich als KMU hervorheben zu können.

Persönlichkeit, Kundenwünsche berücksichtigen, Gastgeber sein und den Kunden kennen, sind Eigenschaften die sich nicht digitalisieren lassen. Genau da kann sich Ihr Unternehmen von allen anderen abheben. Setzen Sie Ihre Persönlichkeit gezielt zur Kundenpflege ein. Wir erarbeiten an diesem Kurs ein Konzept dazu.

### Zielsetzung

- Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität steigern

### Inhalt

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Normatives Management; Unternehmenswerte
- Bedürfnisorientierte Dienstleistungen gestalten
- Loyalitätsrate ermitteln
- Möglichkeiten zur Loyalisierung
- Kundenkontaktplan KKP
- Das eigene Konzept erstellen

### Referent:

**Beat Baumgartner**, Geschäftsführer Eurotraining GmbH,  
Executive Master of Service Management und  
Eidg. Dipl. Betriebsausbilder HFP

### Veranstaltungsleitung

**Dr. Veronika Klemm**

Leiterin Weiterbildung, Bau und Wissen, TFB AG, Wildegg

**Seminar 214791 08.12.2020**  
**Seminar 214792 01.03.2021**

### Programm

<b>09.00</b>	<b>Begrüssung, Einstieg ins Thema</b> Kundenbindung vs. Kundenpflege Alltägliche Kundenbindungsinstrumente
<b>09.30</b>	<b>Kundenbedürfnisse erkennen</b> Was, ausser den gebotenen Leistungen, könnte der Kunde sonst noch wünschen?
<b>10.15</b>	Pause
<b>10.30</b>	<b>Unternehmenswerte</b> Der Dienstleistungsgedanke des Unternehmens und wie dieser umgesetzt wird.
<b>12.00</b>	Mittagessen
<b>13.30</b>	<b>Loyalitätswerte ermitteln</b> Wie die Loyalität gemessen werden kann
<b>14.30</b>	<b>Kundenkontaktplan</b> Was ein Kundenkontaktplan ist und wie er eingesetzt wird
<b>15.15</b>	Pause
<b>15.30</b>	<b>Das eigene Konzept erstellen</b> Erstellen Sie in einem Workshop Ihr eigenes Konzept. Profitieren Sie dabei von den Erfahrungen des Trainers und den anderen Teilnehmern so, dass Sie ein Konzept mitnehmen, das Sie umsetzen können.
<b>16.50</b>	<b>Zusammenfassung (10 Min.)</b>

**Dauer / Teilnehmer**  
1 Tag / max. 20

### Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG  
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg  
Telefon 062 887 72 71

## Organisation

### Teilnahmegebühr

**CHF 595.00** inkl. MWST.

Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**. Kursunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen (inkl. Mineral und Kaffee) sind enthalten.

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

### Anmeldung

Bitte unter [www.bauundwissen.ch](http://www.bauundwissen.ch) oder per Mail an [sekretariat@bauundwissen.ch](mailto:sekretariat@bauundwissen.ch) (Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

### Anmeldeschluss

7 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

### Abmeldung

Das Abmelden hat schriftlich zu erfolgen ([schulung@tfb.ch](mailto:schulung@tfb.ch)) und ist bis 15 Tage vor Kursbeginn kostenlos. Ab 14. bis 2. Tag vor Beginn sind 55% der Teilnahmegebühr geschuldet, bei weniger als 2 Tagen sind es 100%.

### Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden an der Veranstaltung abgegeben.

### Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

