



## Von GUT GEMEINT zu GUT GEMACHT!

### Befragen Sie Ihre Kunden RICHTIG – und profitieren Sie davon

Kundenbefragung und Kundenmeinung sind eine Quelle vielfältiger Informationen. Diese Quelle wollen wir nutzen – zum Wohl unseres Unternehmenserfolges und zum Wohl unserer Kunden. **Ziel ist immer die Optimierung der Kundenbindung und Kundengewinnung.**

Darüber fordern die Normen im Qualitätsmanagement, z.B. die **DIN EN ISO 9001**, die systematische Berücksichtigung der Kundenrückmeldungen („Die Organisation muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die Organisation die Kundenanforderungen erfüllt hat, als eines der Maße für die Leistung des Qualitätsmanagementsystems überwachen.“).

#### **Wenn wir die Kundenrückmeldung sowieso erfassen müssen, dann gleich richtig!**

Unser Seminar wendet sich an alle Mitarbeiter/innen und Führungskräfte im Kundenkontakt, Qualitätsmanager, Vertrieb, Rezeption, Kundencenter, Beschwerdemanager, Kundenbetreuer, Sachbearbeiter.

In unserem Seminar zeigen wir Ihnen,

- wie Sie von einer Kundenbefragung profitieren können
- wie Sie Ihre eigene Kundenbefragung planen und durchführen,
- auf welche Fallstricke Sie achten sollten,
- welches Konzept für Ihre tägliche Arbeit geeignet ist,
- wie eine Kundenbefragung Ihnen im Umgang mit den Kunden hilft,
- wie Sie Kommentare und Beschwerden nicht nur im Einzelfall angehen
- und wie Sie Bericht, Kommentare, Beschwerden systematisch zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit nutzen können.

Wir stellen Ihnen konkrete Praxisbeispiele aus der Ver- und Entsorgungswirtschaft zur Verfügung. Gleichzeitig haben Sie die Gelegenheit, Ihre Kundenbefragungen, Entwürfe, Vorschläge, Berichte mitzubringen und diese im Workshop zu diskutieren und weiterzuentwickeln. Das Seminar vermittelt Ihnen praxisnah die Grundlagen des Kundenbeziehungsmanagements, gibt Ihnen die Gelegenheit, eigene Konzepte zu entwickeln und liefert Ihnen geeignete Praxis-Tipps für Ihren beruflichen Alltag.

**03. März 2010**

**09:00 bis 17:00 Uhr**

- Teil 1: Allgemein
  - Warum Kundenbefragung?
  - Wie?
  - Vom Umgang mit den Ergebnissen
  - Wie geht es dann weiter?
- Teil 2: Ihre Kundenbefragung
  - Vorgehensweise heute
  - Erste Ansätze und Ideen
  - Ihre zukünftiges Konzept
- Teil 3: Umsetzung der Ergebnisse
  - Interpretation eines Beispielberichtes aus der Entsorgungswirtschaft
  - Interpretation Ihrer eigenen Berichte
  - Verbesserungsmaßnahmen
  - Setzen von Zielen
  - Ableitung von Aktionsplänen

## Referenten

Frau Ute Kerber ist als Geschäftsführerin verantwortlich für die Marktforschung der auch auf die Branchen Versorgung, Entsorgung und Kommunalwirtschaft spezialisierten Lindauer Qualität und Marktforschung GmbH, Mainz. Sie hat langjährige Erfahrungen in der Projektleitung nationaler und internationaler Kundenzufriedenheitsprojekte von der konzeptuellen Entwicklung über Durchführung und Reporting bis zur Entwicklung und Ableitung von Handlungsempfehlungen. Im Rahmen der Kundenforschung hat sie zahlreiche Workshops zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durchgeführt, Trainings zu kundenorientiertem Verhalten, Umsetzungsworkshops inkl. der weiterführenden Beratung hinsichtlich Handlungsempfehlungen und Change Management.

## Anmeldung Kurs- Nr. B177D1003I

(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.)

Den Anmeldeabschnitt bitte faxen oder kopieren und einsenden. Fax: 02065 / 770-117

**Von GUT GEMEINT zu GUT GEMACHT!**  
**Bildungsstätte Duisburg**

■ 03. März 2010/ B177D1003I

Teilnahmegebühr 380,00 €

Verbandsmitglieder 350,00 €

■ Unterkunft und Verpflegung

Anreise bereits am Vortag

\_\_ x Übernachtung im Einzelzimmer 65,50 €

Nichtraucherzimmer bevorzugt

\_\_ x Abendbuffet 8,00 €

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene Unterlagen, Mittagsbuffet sowie Getränke enthalten.

**Bildungszentrum für die Entsorgungs- und Wasserwirtschaft GmbH**  
**Dr.-Detlev-Karsten-Rohwedder-Straße 70**

**47228 Duisburg**

## Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an Mitarbeiter/innen und Führungskräfte im Kundenkontakt, Qualitätsmanager, Vertrieb, Rezeption, Kundencenter, Beschwerdemanager, Kundenbetreuer, Sachbearbeiter sowohl kommunaler als auch privater Ver- und Entsorgungsunternehmen.

## Unterkunft und Verpflegung

Eine Unterbringungsmöglichkeit bietet unser Seminarhotel. Es stehen 60 komfortabel eingerichtete Einzelzimmer mit DU/WC sowie TV und Telefon zur Verfügung. Eine eigene Küche sorgt für das leibliche Wohl. Der Übernachtungspreis beträgt einschließlich Frühstücksbuffet 65,50 €

Name.....

Vorname .....

Position / Abteilung .....

Firma.....

Branche: .....

Rechnung z.Hd. von: .....

Straße .....

PLZ / Ort.....

Telefon.....

Fax .....

E-Mail-Adresse.....

Mitgliedsnummer.....

Datum, Unterschrift .....

Spätestens 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn erhalten die Teilnehmer die Veranstaltungsbestätigung. Nach Erhalt der Rechnung ist die Teilnahmegebühr innerhalb von 10 Tagen zu überweisen. Bei Rücktritt bis 14 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von €25,- erhoben. Bei einem Rücktritt zwischen 14 und 8 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn sind 80 % der Teilnahmegebühr, ab 7 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn 100 % der Teilnahmegebühr sowie 80 % des Betrags für eventuell angemietete Hotelzimmer und bestellte Verpflegung gemäß Rechnung zu zahlen. Bei bezuschussten Veranstaltungen des Landes NRW ist bei Rücktritt von der regulären Teilnahme-Gebühr auszugehen. Alternativ ist ohne zusätzliche Kosten die Benennung eines Ersatzteilnehmers möglich. Rücktritte vom Vertrag sind schriftlich vorzunehmen; telefonische Rücktritte werden nicht akzeptiert. Es gilt das Datum des Poststempels. BEW hat das Recht, eine Veranstaltung kurzfristig telefonisch oder per Fax aus wichtigem Grund wie zum Beispiel der Krankheit eines Referenten abzusagen. Preisadjustungen behalten wir uns vor. (Stand: 14.02.2008). Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 02065 / 770-0.