

Berichte aus der Betriebswirtschaft

Gustav Breitzkreuz

Begeisterte und kompetente Kundenberatung

Methoden, Erfahrungen, Ergebnisse

Shaker Verlag
Aachen 2004

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2004

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-2743-1

ISSN 0945-0696

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Im vorliegenden Buch werden mit praxisorientierten Akzenten Methoden, Erfahrungen und Ergebnisse der begeisterten und kompetenten Kundenberatung / Kundenverhandlung dargestellt. Es werden in einer verständlichen und praxisbezogenen Weise, Beispiellösungen und Praxisempfehlungen angeboten.

Im Einzelnen werden hier folgende Fragestellungen beantwortet:

- Wie kann ich mich als Kundenberater/Verkäufer begeistern?
- Wie begeistert man Kunden?
- Warum ist die Begeisterung, Rhetorik und Kompetenz der wichtigste Erfolgsfaktor der Kundenberatung / Kundenverhandlung und wie lässt sich das managen?
- Wie verhält sich der Konnex zwischen der Begeisterung, Rhetorik, Kompetenz und das Image des Unternehmens auf die Kundenzufriedenheit?
- Wie kann die Begeisterung der Mitarbeiter / Kundenberater durch eine motivierte Unternehmensleitung ausgelöst werden und wie überträgt sich diese auf den Kunden?
- Wie kann man Kundenzufriedenheit, Beratertätigkeit und Arbeitszufriedenheit messen?
- Welche Auswirkungen hat eine begeisterte und kompetente Beratung / Verhandlung auf das psychologische und ökonomische Ergebnis des Unternehmens?
- Wie kann ein Unternehmen durch Motivation, Begeisterung und Kompetenz erfolgreich sein?
(dargestellt im 4. Gliederungspunkt dieses Buches)