

# Organisation des Kundendienstes für Unternehmer

## (Basiswissen)

### Zielsetzung

Kundendienst und Service sind nicht allein auf den technischen Kundendienst beschränkt. Im Sinne einer größtmöglichen Kundenzufriedenheit sind sie zentrale unternehmerische Stellgrößen.

Der Service umfasst alle Merkmale, Tätigkeiten und Informationen, die erforderlich sind, um dem Kunden den größtmöglichen Wert und Nutzen eines Produkts oder einer Dienstleistung zu erschließen.

Kundendienst und Service bedürfen zukunftsorientierter innerbetrieblicher Weichenstellungen und betreffen alle Abteilungen eines Unternehmens.

### Seminarinhalt

- Begriffe, Maßnahmen und Abläufe im Kundendienst
- Was unterscheidet Kundendienst, Reklamation, Wartung usw. voneinander
- Wo liegen die Herausforderungen für Unternehmen
- Bereiche des Kundendienstes, die beachtet werden müssen
- Ablauf eines Kundenauftrages
- Erwartungen des Kunden an einen Handwerksbetrieb und seine Mitarbeiter
- Was genau ist Kundenorientierung?

- Was unterscheidet Kundenservice und technischen Kundendienst genau?
- Wertigkeit des Kundendienstes im Unternehmen
- Welche Bereiche des Unternehmens sind am Kundendienst beteiligt?
- Praktische Umsetzung, z. B. durch Digitalisierung

Nach bestandener Schulung erhalten die Teilnehmer eine Teilnahmebescheinigung.

### Teilnehmer

SHK-Handwerksbetriebe:  
Unternehmer und leitende Mitarbeiter

### Seminarort

SHK-Kompetenzzentrum Berlin

### Dozenten

Peter Bergmann

<b>Anzahl der Unterrichtsstunden</b>	<b>8</b>
<b>Seminar - Nr. 01</b>	<b>26.06.2020</b>
<b>Seminar - Nr. 02</b>	<b>06.11.2020</b>
<b>Preis pro Teilnehmer:</b>	
Mitglieder	145,00 €
Nichtmitglieder	195,00 €

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
<b>Theorie / Praxis</b>						
Termin					<u>Nr. 01</u> 26.06.	
					<u>Nr. 02</u> 06.11.	
Beginn					09:00	
Ende					16:00	

### Abschluss

Teilnahmebescheinigung der Innung SHK Berlin