

## Mehr Freude am Kunden



Jürgen Zirbik – Trainer, Coach,  
Moderator

### Workshopserie „Kundenbegeisterung“

Ebern, Dezember 2007. Im ersten Halbjahr 2008 bietet zirbik communicate drei aufbauende Workshops „Kundenbegeisterung I, II, III“ an. Im Basiskurs I erfahren die Teilnehmer vieles über Kundenverhalten und die sieben Schritte zur Kundenzufriedenheit. Aufbaukurs zwei beschäftigt sich vor allem mit der persönlichen Kundenkommunikation. Hier lernen die Teilnehmer den Gebrauch psychologischer Werkzeuge vor allem aus dem Neurolinguistischen

Programmieren (NLP), um Kunden individuell zu begegnen und für den Kunden nutzbringend zu überzeugen. In Teil III kommen Werkzeuge aus dem Kundenmanagement hinzu, wie beispielsweise der effiziente und kundengewinnende Einsatz von Customer Relationship Management Systemen.

Die Termine zu den Workshops:

<http://www.zirbik-communicate.de/index.php?id=8>

### Schneller zu mehr Ergebnis

Zirbik setzt moderne Lehr- und Lernmethoden ein, die Lehr- und Lernzeiten verkürzen, wie beispielsweise accelerated learning, die sogenannte Turbo-Workshop-Methode, mit der bis zu 30 Prozent der Seminarzeit eingespart werden kann. Erkenntnisse aus Lern- und Handlungspsychologie und Methoden aus dem neurolinguistischen Programmieren (NLP) erhöhen den Umsetzungserfolg. Als Trainer versteht sich Zirbik als Sparringspartner und provoziert die Teilnehmer, wirklich über Ihre Fähigkeiten, Ihre Besonderheiten und Strategien nach zu denken.

„Ich habe es meist mit gestandenen Profis zu tun und die genießen durchaus einen Trainer, der Sparringspartner ist. Notwendig ist es auch, denn so mancher Teilnehmer weiss wenig Wichtiges von Kunden und Interessenten. Da ist Aufrütteln hilfreich“, fasst Zirbik eine immer wiederkehrende Erfahrung zusammen.

### Mehr Kundenorientierung notwendig

„Schönreden bringt nichts. Unternehmen verlieren Kunden, weil Mitarbeiter zu bequem oder zu faul sind, weil sie keine Ahnung haben oder weil ihnen der Kunde einfach völlig egal ist“, provoziert Zirbik, „sie kümmern sich um Produkte, Lager, Fuhrpark, Einrichtung usw. Würden Sie sich mehr um ihre Kunden kümmern, hätten sie mehr davon“, so Zirbik. Dazu beobachtet Zirbik, dass meist ein

Gegensatz zwischen den harten Botschaften in Broschüren und Werbung bezüglich Kundenorientierung und Service und der Praxis besteht. Diese Unstimmigkeit, in der Psychologie Dissonanz genannt, verstärkt die Enttäuschung des verärgerten Kunden.

### **Zufriedene Kunden bringen doppelt Gewinn**

Untersuchungen zeigen, wie wichtig echte Kundenorientierung ist. Sie ist keine Hexerei, funktioniert aber nur, wenn sie verlässlich und kontinuierlich von allen Mitarbeitern Top-down gelebt wird. Dazu muss man nicht den Geburtstag, des Kunden und seiner gesamten Verwandtschaft, einschließlich Schuhgröße und Lieblingsfarben wissen (o.k. den Geburtstag zu wissen ist schon ganz gut). Es genügt echtes Interesse am Kunden, an seiner Person, seinen Wünschen und Bedürfnissen, es genügt Management by GMV – gesundem Menschenverstand. Und auch den gilt es in den Workshops von zirbik communicate zu entwickeln, wieder zu entdecken und mit in die Praxis zu nehmen.

Für weitere Informationen:

zirbik communicate

Jürgen Zirbik

Eichenweg 53

96106 Ebern

09531-257969

0173-9559074

[info@zirbik-communicate.de](mailto:info@zirbik-communicate.de)

[www.zirbik-communicate.de](http://www.zirbik-communicate.de)

Abdruck frei. Belegexemplar erbeten

Bildnachweis: Foto: Jochen Schreiner, Würzburg