

# FALLBEISPIEL IT-BRANCHE



Das Ziel ist es, den Teilnehmern die Wichtigkeit und Vorteile einer positiven und damit langfristigen Kundenbeziehung zu vermitteln. Basis dafür bilden die vielen Facetten einer Dienstleistung, die begeistert und über das reine Expertenwissen hinaus geht. Bisher ungenutzte Möglichkeiten zum Beziehungsaufbau sollen ins Bewusstsein gebracht werden.

Viele IT-Dienstleistungen werden vom Kunden als notwendiges Übel gesehen oder in erst Anspruch genommen, wenn Probleme bereits bestehen.



Die Mitarbeiter erhalten zu ihrem Expertenwissen Kommunikations- und Verhaltenswerkzeuge an die Hand. Sie unterstützen beim Beziehungsaufbau zum Kunden, helfen in Konfliktsituationen und schaffen damit eine solide Grundlage für die Zusammenarbeit.

Anhand einer praxisnahen Kundenreise lernen die Teilnehmer Wirkungsfaktoren kennen, die dazu beitragen, kompetent, kundenorientiert und auch in kritischen Situationen professionell wahrgenommen zu werden.



Ein wichtiger Baustein ist die Übersetzung der IT-Fachsprache in KUNDISCH®- die Sprache, die die Kunden verstehen.

Alle Inhalte werden durch die Teilnahme an einer Online-Akademie vertieft.



## KUNDE

Mahr EDV ist eines der größten IT-Systemhäuser mit vier Standorten in Deutschland und knapp 100 Mitarbeitern.

Die Leistungen beinhalten umfassende IT-Dienstleistungen für störungsfreies Arbeiten wie IT-Consulting mit Projektleitung, Server- und Netzwerkwartung, IT-Support mit Remote- und Vor-Ort-Service.

Derzeit betreut Mahr EDV deutschlandweit über 500 Unternehmen.

## KUNDENECHO

"Wir nutzen das Training von Kundenliebling als 4-tägigen Basisbaustein in unserem Einarbeitungsprozess für neue Mitarbeiter. Auf den ersten Blick ist das eine hohe Investition. Letztendlich zeigt sich aber, dass die Grundlagen, die dort von Anfang an gesetzt werden, uns einen großen Vorteil im Umgang mit unseren Kunden und in der Zusammenarbeit mit den Kollegen untereinander bietet."

Fabian Mahr,  
Geschäftsführer – Mahr EDV GmbH



## KONTAKT

Tel.+49 176 10 31 95 09  
www.kundenliebling.de  
E-Mail: info@kundenliebling.de

Agentur für  
Anbegeisterung **Kundenliebling**