



**Montag  
5. September 2016  
09:00 - 17:00 Uhr**

TECHNOPARK® Zürich  
Technopark-Strasse 1  
8005 Zürich

In Zusammenarbeit mit

**Dr. Weirauch  
Consulting Int.**

dr.weirauch@wci.ch  
www.wci.ch

\*

## Anmeldung

### IDEE-SUISSE®

Schweiz. Gesellschaft für  
Ideen- und Innovations-  
management

Technopark-Strasse 1  
8005 Zürich

Tel.: 044-445 15 45  
Fax: 044-445 15 44  
E-Mail:  
info@idee-suisse.ch

www.idee-suisse.ch  
www.blog.idee-suisse.ch



## Verdienen durch dienen?



### Service-Wüste in Kundenzufriedenheit wandeln

#### Ziele des Workshops:

> **Kundenbesitz ist wertvoller als Grundbesitz!** <  
Service-Qualität u. Freundlichkeit als Wettbewerbsvorteil  
verankern.

Im Verdrängungs-Wettbewerb ist Service Success ! Erträge  
durch New "Swiss made".

#### Zielgruppen:

Entscheider/innen aller Abteilungen, die im Kundenkontakt  
stehen.

#### Inhalt:

- o Service, aktive Einstellung und ABC-Kundenbegeisterung
- o Aufmerksamkeit und Ansprache von Kunden
- o 10 Skills für agieren, statt reagieren
- o Vorsprung durch Service-Visitenkarte
- o Wirkung der Just-in-Time-Weiterleitung
- o Verärgerte Kunden zurückgewinnen
- o Client Communication: Anfragen in Aufträge wandeln
- o Checklisten: Key-Kunden aus 10 Schlüsselbranchen

#### Experte:

Dr. Frank Weirauch, ehem. Professor Hochschule Wallis,  
seit 1983 Dr. Weirauch Consulting Int.

#### Teilnahmegebühr (ohne Lunch):

CHF 540.-- (CHF 280.-- Mitglied IDEE-SUISSE®)

#### Anmeldung:

bis spätestens 5 Tage vor Beginn  
> E-Mail: info@idee-suisse.ch / Fax: 044 - 445 15 44 <