



## Corporate Customer Relationship

### Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



**Ziele:** Im Seminar erhalten die Teilnehmer einen Einblick in den Ansatz des Corporate Customer Relationship. Sie erfahren welche Bedeutung CCR in der Kundenbeziehung zukommt. Darüber hinaus wird der kurzfristige und langfristige Umgang mit Kunden gemeinsam erarbeitet. Ein vorrangiges Ziel ist es, das Bewusstsein der Teilnehmer für die Komplexität ihres Verhaltens und ihrer Verantwortung gegenüber dem Unternehmen und dem Kunden zu schärfen.

#### Inhalte:

- ▶ Ermittlung des Status Quo
- ▶ Soziologische Ansätze zu Normen und Werten
- ▶ Das gesellschaftliche Leben als Austausch von Transaktionen (Transaktionsanalyse nach Eric Berne)
- ▶ Die Anatomie einer Nachricht (nach Friedemann Schulz von Thun).
- ▶ Geben und Erhalten von Feedback
- ▶ Internalisierung von Corporate Customer Relationship
- ▶ Effektivität in der Praxis

#### Zielgruppe:

Repräsentanten einer Firma, Mitarbeiter des Vertriebs, des Einkaufs und des Supports

#### Didaktik/Methoden:

Vortrag, dynamische Gruppenübungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbeispiele

#### Seminardaten:

1-3 Tage (nach Themenschwerpunkten und Gruppengröße).  
Empfehlung: 5 bis max. 12 Teilnehmer.

#### Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243  
info@lorenz-seminare.de