

Impulsvortrag/Training: Service ist sexy

Erstklassiger Service ist das Verkaufsinstrument der Zukunft und eine wirkungsvolle Methode, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kunden im Unternehmen zu halten.

Die Teilnehmer erfahren, was sich die Kunden von erstklassigen Serviceleistungen erwarten und wie Sie diese Kundenwünsche konkret umsetzen können für mehr Umsatz und Gewinn.

Das Seminar wurde aus Erkenntnissen von 14 Jahren Service WM entwickelt. 7000 regionale Unternehmen haben daran teilgenommen. 0,5 Mio. Kundenmeinungen wurden ausgewertet und mehr als 10.000 Führungskräfte und Mitarbeiter im Verkauf, Service und Marketing haben die Vorträge von Norbert Beck gehört.

Inhalte:

- Menschen kaufen Emotionen
- Die Strategie der Service Weltmeister
- Die 3 Service-Knöpfe
- Die 3 Weiterempfehlungstreiber
- Emotionale Fitness im Service
- Resilienzfaktor realistischer Optimismus

Der Vortragsredner Norbert Beck

Norbert Beck ist Experte für Service und Resilienz im Kundenkontakt, Macher der Service Weltmeisterschaft (www.servicewm.de) mehrfacher Buchautor, gefragter Key-Note Speaker und Trainer. Seine im Gabler Verlag erschienen Bücher tragen die Titel „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“. Er leitete 3 Jahre den Campus der Fachhochschule für angewandtes Management in Neumarkt und ist einer der renommiertesten Vortragsredner in Deutschland zum Thema Service und Resilienz im Kundenkontakt.

Mehr als 150 Presseartikel in renommierten Tageszeitungen sind in den letzten 10 Jahren über Norbert Beck erschienen.

Emotionen verkaufen, denn „Service ist sexy“

Marketing- und Service-Experte Norbert Beck hat zusammen mit dem GA den GA Service-Check konzipiert

Service ist gerade für viele kleine und mittelständische Unternehmen die einzige Möglichkeit, gegenüber dem Wettbewerb zu punkten. Service-Experte und Autor Norbert Beck ist überzeugt: „Service ist sexy“ – und auf dem Vorschaubild Beck weiß, wie Service-Strategien erfolgreich entwickelt werden können und mit welchen Leistungen schließlich aus Kunden Fans werden. Nach einem Marketing-Experte nach Bonn und Klausur-Geheimrat mit dem GA wird der Geschäftsführer der Metatrain GmbH in den kommenden Wochen in und um Bonn den Service-Check anbieten.

GA: Der Onlinehandel boomt. Wie oft ist die Lage für den stationären Handel? Und wie kann man es als kleines Geschäft mit dem Internet aufholen?

Norbert Beck: Menschen kaufen von Menschen. Das gilt immer noch, denn 90 Prozent der Einzelhandelsumsätze in Deutschland werden noch nicht im Internet getätigt, sondern von Mensch zu Mensch. Und genau darin liegt die Chance für kleine, regional tätige Unternehmen, auch langfristig Kunden zu halten und darüber zu überleben. Wenn ich zum Beispiel in einem Lebensmittelgeschäft etwas suche und mich die Verkäuferin an die Regal handelt und vielleicht noch fragt, was ich darüber hinaus noch benötige, dann ist das eine wertvollere Geste...

