

# ZERTIFIKAT

Herr Rafael Bendzinski

hat am Seminar

**„Überraschen durch Service“**

am 14.01.2010 teilgenommen.

## Seminarinhalte:

- **Spitzenqualität, Kompetenz und Engagement: Die Unternehmenswerte der Donauer Solartechnik in ihrer Servicekultur**
- **Was herausragenden Service ausmacht und worauf es bei Ihrer Servicestrategie ankommt.**
- **Wie Sie mit frischen Serviceideen und dem „kleinen bisschen Extra“ bei Ihren Kunden punkten**
- **Vom „Point of Pain“ zum Wow-Effekt – so steigern Sie die Kundenloyalität und die Empfehlungsquote**
- **Beziehung macht den Unterschied. Kunde ist nicht gleich Kunde, Service ist nicht gleich Service. Welcher Kunde braucht welchen Service?**
- **Kundenbeziehungsmanagement: Kundenbeziehungen aufbauen und in Wert setzen.**

Düsseldorf, 14.01.2010



Elisabeth Moosreiner