

## Kompakt-Training

### „Kundenzufriedenheitsmanagement in Projekten“

für

<Unternehmen>

### Termin und Ort nach Vereinbarung

durchgeführt von

**Volker Stroh**

*Training und Beratung für Unternehmen mit Projektgeschäft*

Eduard-David-Straße 1

55122 Mainz

Germany

Phone: +49 6131 480 66 40

Mobile: +49 170 305 50 44

E-Mail: [contact@volker-stroh.de](mailto:contact@volker-stroh.de)

Internet: [www.volker-stroh.de](http://www.volker-stroh.de)

**(Änderungen während der Durchführung vorbehalten)**

**Volker Stroh**

*Training und Beratung für Unternehmen mit Projektgeschäft*

Eduard-David-Straße 1

55122 Mainz, Germany

P +49 6131 480 66 40

M +49 170 305 50 44

E [contact@volker-stroh.de](mailto:contact@volker-stroh.de)

I [www.volker-stroh.de](http://www.volker-stroh.de)

Bank: MLP Banking AG

Konto Nr.: 404 968 6298

IBAN: DE27672300004049686298

Bankleitzahl: 672 300 00

BIC/SWIFT: MLPBDE61

Ust-IdNr. DE274651857

Steuernummer 26/226/43636

Finanzamt Mainz Mitte

## **Zielgruppe**

Das Training richtet sich an Mitarbeiter, die in verantwortlichen Funktionen in der Akquisition und in der Leitung bzw. Ausführung von Projekten sowie im Prozessmanagement des Unternehmens tätig sind, z.B. Vertriebsverantwortliche, Projektleiter, Inbetriebnahmeleiter sowie Qualitäts- und Prozessmanagementverantwortliche.

## **Szenario**

Neben dem klassischen magischen Dreieck des Projektmanagements ist die Kundenzufriedenheit eine weitere bedeutende Zielgröße der Projektarbeit. Aber wie kann man etwas managen, das im Gegensatz zu solch messbaren Faktoren wie Qualität, Zeit und Budget aus subjektiver Wahrnehmung und Beurteilung besteht? Und wer genau ist überhaupt der „Kunde“? Die vermittelten Inhalte und Methoden helfen Ihnen, Ihre „Kunden“ in der täglichen beruflichen und vielleicht sogar privaten Praxis stets im Blick zu behalten.

## **Ansatz und -methoden**

Die Vermittlung und Behandlung der Trainingsinhalte erfolgt weit gehend interaktiv. Eingesetzte Methoden sind kurze Lehrvorträge, Lehrgespräche, Übungen und Gruppenarbeiten.

## **Dauer**

4 Stunden

## **Inhalte**

- Was ist Kundenzufriedenheit und welche Bedeutung hat sie in der Projektarbeit?
- Wer genau ist der „Kunde“?
- Was beeinflusst Kundenerwartungen?
- Wie kann man Kundenzufriedenheit im Projekt planen, überwachen und steuern?

Situative Änderungen der Inhalte und des Ablaufs des Trainings sind nach Abstimmung möglich. Pausen finden nach Bedarf statt.