

# Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

## Überblick

In diesem Workshop erwerben die Teilnehmer praktisches Wissen rund um das Thema Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Die Umsetzung erfolgt in vielen Gruppenübungen um somit reproduzierbares Erfahrungswissen zu generieren.



Dauer:  
**2 Tage**



Preis:  
**unverb. Anfrage**

## Kursinhalt

Kundenverständnis und Kundenzufriedenheit  
Methoden zur Entwicklung von  
Kunden-Avataren  
Strategieentwicklung zur Kundenbindung  
Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement  
Wege zur Messung der Kundenzufriedenheit  
Beschwerdemanagement  
Mitarbeiterqualifikation zur Einwandbehandlung und Mängelannahme

## Voraussetzungen

keine

## Zielgruppe

Mitarbeiter aus allen Bereichen

## Termine

### Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

11.08.2026 - 12.08.2026 Mainz-Wiesbaden

## Com training and services in Mainz / Wiesbaden AWMa GmbH & Co KG

Binger Straße 14 - 16

55122 Mainz

Phone: +49 6131 90705-0

Email: [com@awma.de](mailto:com@awma.de)

