


## Monat Januar

<b>Thema 1</b> 08.15 - 10.15 Uhr	<b>Thema 2</b> 10.30 - 12.30 Uhr
<b>Wie die Erwartungen Ihrer Kunden übertreffen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwundern, verblüffen und überraschen Sie Ihre Kunden</li><li>• „Vier Kreise“ des Service</li><li>• Sechs Schritte zur Kundenrückgewinnung</li></ul>	<b>Anerkennung: Der Schlüssel zu höherer Leistung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Drei Schritte zu bewusster Anerkennung</li><li>• Ansteckender Führungsstil</li><li>• „Anerkenne 5“-Strategie</li></ul>
<b>Input aus der Crestcom® Video Fakultät</b>	
 <p><b>Lisa Ford</b> Lisa Ford entwickelte allseits anerkannte Trainingsprogramme wie „Wie Sie außergewöhnlichen Kundenservice bieten!“ und „Wie Sie ein Kundenbindungsprogramm entwickeln!“ Ford ist spezialisiert auf die Beratung von Unternehmen in den Bereichen Kundendienst und Kundenbindung. Sie ist außerdem eine sehr beliebte Gastrednerin und Inhouse Moderatorin von Gruppen weltweit.</p>	 <p><b>John Hersey</b> Im Alter von 28 wurde John Hersey zum Vizepräsident einer Großbank ernannt. Mit 34 war er Vorstandspräsident einer globalen Werbeagentur. Danach managte er erfolgreich mehrere Firmenneugründungen für Konsumgüter-, Handels- und Telekommunikationsunternehmen. Jetzt wendet er seine beträchtlichen Geschäfts- und Managementenerfahrungen als Berater, Zeitungsfeuilletonist und populärer Autor an.</p>