

Referat von Zita «the Butler» Langenstein Kundenorientierung aus Sicht eines Butlers

IHVO-HERBSTVERSAMMLUNG

am Donnerstag, 9. November 2023 ab 17.45 Uhr im Stadttheater Olten



www.ihvo.ch















KUNDENORIENTIERUNG AUS SICHT EINES BUTLERS

Die Preise steigen. Die Prozesse erreichen ein schwindelerregendes Tempo. Digitalisierung und Künstliche Intelligenz befeuern diesen Trend. Kundenorientierung findet dennoch weiterhin im persönlichen Kontakt statt. Wie bringen wir das unter einen Hut?

Auf einzigartige Weise teilt die Referentin, wie Kundenzufriedenheit entsteht und warum Kundenerwartungen variieren. Sie provoziert mit der Aussage "Reklamationen sind ein Fest" und zeigt auf, wie Unternehmen von Beschwerden profitieren können. Jede Theorie unterstützt sie mit anekdotischen Beispielen aus ihrer Praxis als Butler und als Leiterin Weiterbildung bei GastroSuisse.

"Reklamationen sind ein Fest."

"Stammkunden haben die höchsten Erwartungen."

"Ich glaube nicht, dass jeder Kunde König und jede Kundin Königin sein will."

Zita Langenstein, zitathebutler.ch, Adlikon

