

## Beratungsangebote zu speziellen Marketingthemen

- **Unternehmensleitbild - Erscheinungsbild - Marktauftritt**
  - Leitbildüberprüfung/-entwicklung
  - Corporate Identity - Corporate Design - Corporate Behaviour - Corporate Fashion
  - Unternehmensgebäude außen und innen
  - Fuhrpark
  - Mitarbeiter
  - Kommunikations- und Werbemittel (inklusive Website-Checkup)
- **Warum gerade ich? - Mit Profil zum Erfolg**
  - Analyse der Stärken des Betriebes im Vergleich zum Wettbewerb
  - Positionierung/Alleinstellungsmerkmale definieren
  - Berücksichtigung von neuen Markt- und Zukunftstrends
  - Definition geeigneter Ziele
  - Dienstleistungsentwicklung
- **Der Kunde im Mittelpunkt der unternehmerischen Aktivitäten**
  - Kundenanalyse
  - Kundengewinnung, -bindung, -pflege
  - Was Ihre Kunden wirklich wollen: Kundenanforderungen und Kundenzufriedenheit
  - Image (Selbst- und Fremdbildanalyse)
  - Der kundenorientierte Dienstleistungsprozess - Von der Auftragsannahme bis zur Abrechnung
- **Der kundenorientierte Mitarbeiter als Visitenkarte des Unternehmens**
  - Interne Marketingorganisation, Umsetzung von Verhaltensgrundsätze
  - Kommunikation mit dem Kunden
  - Dienstleistungen seniorengerecht verkaufen
  - Reklamationsverhalten
  - Erscheinungsbild
  - Testanrufe

---

### Kontakt:

**Bundesinnungsverband für Orthopädie-Technik, Dr. Martina Althaus,**  
Reinoldstr. 7 - 9, 44135 Dortmund, Telefon 0231 557050-25, Telefax 0231 557050-40,  
E-Mail: [althaus@ot-forum.de](mailto:althaus@ot-forum.de), <http://www.ot-forum.de>