



KREISHANDWERKERSCHAFT FULDA

Kreishandwerkerschaft Fulda · Rabanusstraße 33 · 36037 Fulda

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

An alle Mitgliedsbetriebe der uns
angeschlossenen Innungen

Datum: 05.06.2019
Unser Zeichen: - Wg -

Seminar „Professioneller Umgang mit Reklamationen, Beschwerden & Preisdrückern

So machen Sie aus unzufriedenen Kunden begeisterte Kunden!

Sie haben schon mal Kunden, die aus einer Mücke einen Elefanten machen und die einfach nur den Preis im Nachhinein drücken wollen? Und Sie stecken in einer Zwickmühle: Sie wollen den Kunden nicht verlieren, aber Sie möchten am Ende auch nicht draufzahlen? Oder Sie haben Kunden, die mit einer Reklamation oder Beschwerde zu Ihnen kommen und Sie sind unsicher, wie Sie sich richtig verhalten? Und wenn Sie dann am Ende noch eine Empfehlung von diesem Kunden erhalten. Unglaublich!?! Und doch schaffen genau dies Ihre erfolgreichen Wettbewerber.

Kundenbindung ist in hart umkämpften Zeiten und Märkten wichtiger denn je.

Ein Kommunikationstraining mit Auffrischung der Grundlagen und Vertiefung der Kommunikation ist der zentrale Ansatz, um Ihre Mitarbeiter/innen fit für den täglichen Kundenkontakt zu machen und so Kundenverluste zu minimieren und Käuferbindungen zu sichern. Immerhin halten Ihnen 9 von 10 Kunden die Treue, wenn Sie die Beschwerde zügig und wunschgerecht behandeln.

Erfahren Sie

- wie Sie professionell und effizient mit Beschwerden und Reklamationen umgehen und betrachten Sie Beschwerden künftig aus einem neuen Blickwinkel
 - als Geschenk Ihres Kunden.
- wie Ihr Kunde denkt und fühlt,
- die 5 Phasen eines Beschwerdegesprächs und das professionelle Verhalten in jeder Phase,
- die Besonderheiten einer Beschwerde am Telefon kennen und Sie den „Dampf“ aus einem solchen Gespräch nehmen,
- wie Sie Reklamationen kundenorientiert, kompetent und effizient bearbeiten,
- wie Sie den verärgerten Kunden neu für sich gewinnen,
- warum Sie Beschwerden nicht vermeiden sollten,

Kreishandwerkerschaft Fulda – Wir verstehen unser Handwerk!

Rabanusstraße 33
36037 Fulda

Telefon (0661) 90 22 4-0
Telefax (0661) 90 22 4-20
E-Mail info@kh-fulda.de
Internet www.kh-fulda.de

VR Genossenschaftsbank Fulda eG
BLZ 530 601 80 Kto. 8007586
IBAN DE44 5306 0180 0008 0075 86
BIC GENODE51FUL

Sparkasse Fulda
BLZ 530 501 80 Kto. 31567
IBAN DE20 5305 0180 0000 0315 67
BIC HELADEF1FDS



KREISHANDWERKERSCHAFT FULDA

Kreishandwerkerschaft Fulda · Rabanusstraße 33 · 36037 Fulda

- wie Sie künftig immer souverän auf Reklamationen und Beschwerden reagieren,
- die verkaufpsychologisch richtigen Antworten auf Kundenbeschwerden,
- die 7 häufigsten „Alltagssünden“ bei Reklamationen und Beschwerden.

Seminarmethodik:

- Lehrgespräch mit Praxisbeispielen
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Praxis-Übungen
- Rollenspiele, auf Wunsch: Einsatz der Videokamera
- Jeder Teilnehmer erhält einen hochwertigen Seminarordner mit den wichtigsten Inhalten (ca. 50 Seiten) zum Nachlesen

Termin: Freitag, 6. September 2019, 09:00 bis 17:00 Uhr,
im Seminarraum der Kreishandwerkerschaft Fulda,
Rabanusstraße 33, 36037 Fulda

Gebühr: 199,00 € pro Teilnehmer für Innungsmitglieder
299,00 € pro Teilnehmer für Nichtmitglieder
(inklusive hochwertiger Seminarordner und Verpflegung)

Referent: Heiko C. Ciesinski, Unternehmer-Coach

Teilnehmerzahl: mindestens 10, maximal 15

Um das Seminar optimal vorbereiten zu können, bitten wir um Ihre **verbindliche Anmeldung bis spätestens, Freitag, 16. August 2019, per Telefax 0661-9022420** oder auch gerne per E-Mail: info@kh-fulda.de unter Angabe des Vor- und Zunamens der teilnehmenden Person/en.

Hinweis:

Nach dem 16. August 2019 eingehende Abmeldungen müssen wir leider mit einem Betrag in Höhe von 20 % der Seminargebühr (39,80 € pro Teilnehmer für Innungsmitglieder bzw. 59,80 € pro Teilnehmer für Nichtmitglieder) in Rechnung stellen, da durch die Abmeldung auch uns Kosten gegenüber dem Referenten entstehen.

Freundliche Grüße

Kreishandwerkerschaft Fulda

Anlage
Anmeldung

Kreishandwerkerschaft Fulda – Wir verstehen unser Handwerk!

Rabanusstraße 33
36037 Fulda

Telefon (0661) 90 22 4-0
Telefax (0661) 90 22 4-20
E-Mail info@kh-fulda.de
Internet www.kh-fulda.de

VR Genossenschaftsbank Fulda eG
BLZ 530 601 80 Kto. 8007586
IBAN DE44 5306 0180 0008 0075 86
BIC GENODE51FUL

Sparkasse Fulda
BLZ 530 501 80 Kto. 31567
IBAN DE20 5305 0180 0000 0315 67
BIC HELADEF1FDS



KREISHANDWERKERSCHAFT FULDA

Kreishandwerkerschaft Fulda · Rabanusstraße 33 · 36037 Fulda

Kreishandwerkerschaft Fulda – *Wir verstehen unser Handwerk!*

Rabanusstraße 33
36037 Fulda

Telefon (0661) 90 22 4-0
Telefax (0661) 90 22 4-20
E-Mail info@kh-fulda.de
Internet www.kh-fulda.de

VR Genossenschaftsbank Fulda eG
BLZ 530 601 80 Kto. 8007586
IBAN DE44 5306 0180 0008 0075 86
BIC GENODE51FUL

Sparkasse Fulda
BLZ 530 501 80 Kto. 31567
IBAN DE20 5305 0180 0000 0315 67
BIC HELADEF1FDS