

beka



Schwierige Kundinnen und Kunden willkommen

Nette und freundliche Kund*innen bedienen kann fast jeder. Echte Professionalität beginnt erst bei schwierigen Kund*innen. Hier wollen wir Sie unterstützen: Mit kundenorientierter Haltung und dem richtigen Verkaufs- und Serviceverhalten gibt es eigentlich keine schwierigen Kund*innen.

Datum und Ort:
07. – 08.04.27
Digital

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
31.03.2027

Zielgruppe

ÖPNV-Mitarbeiter*innen, die
direkten Kundenkontakt haben

Seminarinhalte

- Warum sind manche Kundinnen und Kunden „schwierig“?
- Welche Kundinnen und Kunden sind für Sie „schwierig“?
- Kundenorientierung
- konkret Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kund*innen
- Eskalationsstufen im Service/Verkauf
- Gesprächsführung mit schwierigen Kund*innen
- Deeskalationstechniken anwenden
- Von „Schwierigen“ zu „willkommenen“ Kundinnen/Kunden

Leitung & Moderation

Dr. Ralf Hillemacher

Inhaber von Hillemacher
Consulting Aachen

07.- 08.04.2027

Zeiten

1. Tag: 09.00 - 17.00 Uhr
2. Tag: 09.00 - 17.00 Uhr

Veranstaltungsort

Online mit der Zoom-
Kommunikationssoftware



Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **985,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Sie können sich auf unserer Homepage online Anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail. Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ's auf unserer Homepage.

*Alle Preise verstehen sich netto. Im Falle einer regulatorischen Änderung bei der Umsatzsteuer sind Preisanpassungen vorbehalten.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

**Anmeldung: Spätestens
bis 31.03.2027**

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Ertstraße 15-17
50672 Köln

Telefon: +49 221 95 14 49 - 0
E-Mail: seminare@beka.de
Web: www.beka.de