bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Schwierige Kundinnen und Kunden willkommen!

Nette und freundliche Kunden*innen bedienen kann fast jeder. Echte Professionalität beginnt erst bei schwierigen Kunden*innen. Hier wollen wir Sie unterstützen: Mit kundenorientierter Haltung und dem richtigen Verkaufs-und Serviceverhalten gibt es eigentlich keine schwierigen Kunden*innen. Seminarinhalte: Warum sind manche Kunden*innen schwierig? Welche Kunden*innen sind für Sie „schwierig"? Kundenorientierung konkret Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden*innen Eskalationsstufen im Service/Verkauf Gesprächsführung mit schwierigen Kunden*innen Deeskalationstechniken anwenden Vom „schwierigen" zum „willkommenen" Kunden*innen

17.-18. Juni 2024
Digital

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
11. Juni 2024

bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Seminarinhalte:

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

17.-18. Juni 2024
Digital

Zielgruppe
ÖPNV Mitarbeiter*innen, die dirketen Kundenkontakt haben.

Zeiten
09:00-17:00 Uhr
09:00-1700 Uhr

Anmeldung: Spätestens bis 11. Juni 2024 →

www.bekaseminare.de

Referenten

Dr. Ralf Hillemacher
Inhaber von Hillemacher Consulting (Aachen), Management-Trainer mit Referenzen im ÖPNV (z.B von der BOGESTRA, KVB, KVG, ASEAG und BSAG)

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.245,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Die Teilnahmegebühr beinhaltet folgende Leistungen:
• Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
• Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
• Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
• Alkoholfreie Getränke zum Abendessen und auf Wunsch max. 3 Gläser Bier oder Hauswein*
• Kaffeepausen und Tagungsgetränke
* Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert, diese müssen vor Ort selbst bezahlt werden.

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.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

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

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
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de