beka



Schwierige Kunden willkommen!

Nette und freundliche Kundinnen und Kunden 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:
08.-09.09.2027
in Düsseldorf

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
25.08.2027

Seminarinhalte

Warum sind manche Kunden*innen „schwierig“?

Welche Kunden*innen sind für Sie „schwierig“?

- Kundenorientierung
- konkret Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden*innen setzen
- Eskalationsstufen im Service/Verkauf
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden*innen
- Deeskalationstechniken anwenden: Vom „schwierigen“ zum „willkommenen“ Kunden*innen

Leitung & Moderation

Dr. Ralf Hillemacher

Inhaber von Hillemacher Consulting (Aachen)

Management-Trainer mit Referenzen im ÖPNV (z.B. von der BOGESTRA, KVB, KVG, ASEAG und BSAG)

08.-09.09.2027

Zeiten

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

Zielgruppe

ÖPNV-Mitarbeiter*innen, die direkten Kundenkontakt haben

Veranstaltungsort

Leonardo Boutique Hotel Düsseldorf
Oststraße 128
40210 Düsseldorf-Stadtbezirk 1

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten für das Seminar inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 128,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.350,- €** 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 selber bezahlt werden.
*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 25.08.2027

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
Erftstraße 15-17
50672 Köln

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