Schwierige Kunden willkommen?

Nette und freundliche Kunden bedienen kann fast jeder. Echte Professionalität beginnt erst bei schwierigen Kunden.

Hier wollen wir Sie unterstützen:

Mit kundenorientierter Haltung und dem richtigen Verkaufs- und Serviceverhalten gibt es eigentlich keine schwierigen Kunden.

Anmeldung: Bitte bis spätestens 17. April 2020 →

Seminarziele

- Die Bedeutung Ihrer inneren Haltung gegenüber schwierigen Kunden
- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Kunden

Seminarinhalte

- Warum sind manche Kunden schwierig?
- Welche Kunden sind für Sie „schwierig"?
- Der „unhöfliche" Kunde
- Der magische Projekt-Stern
- Der „fremde" Kunde
- Der „anspruchsvolle" Kunde
- Kundenorientierung konkret
- Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden
- Eskalationsstufen im Service/Verkauf
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Deeskalationstechniken anwenden
- Vom „schwierigen" zum „willkommenen" Kunden
- Praktische Übungen

13. und 14. Mai 2020 in Köln

Zielgruppe
ÖPNV-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,die direkten Kundenkontakt haben

Zeiten
1.Tag: 09.00 - 18.00 Uhr
2.Tag: 09.00 - 17:00 Uhr

Teilnahmegebühren
1015,- € zzgl. MwSt. inkl. der Tagungsunterlagen, Mittagessen, Abendessen, Getränke zu den Mahlzeiten, Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Veranstaltungsort
The Midtown Hotel
Kaiser-Wilhelm-Ring 48
50672 Köln

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 129,- € zzgl. MwSt. pro Nacht. Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche.

Lehrmethode

Trainer-Präsentationen, Diskussion, Erfahrungsaustausch und Übungen

Leitung

Dr. Ralf Hillemacher

Inhaber von HILLEMACHER CONSULTING, Management-Trainer, Referenzen im ÖPNV: BOGESTRA, ASEAG,KVB, KVG und BSAG

Anmeldung auf www.bekaseminare.de →

Schwierige Kunden willkommen

13. und 14. April 2020 in Köln

Vor- und Zuname

Position

Unternehmen

Anschrift

E-Mail Adresse des Teilnehmers

Telefon-Nr.

Ansprechpartner

E-Mail Adresse des Ansprechpartners

Wichtige Abfrage zum Datenschutz
Ihre Daten werden von der beka GmbH zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Die vollständige Datenschutzerklärung finden Sie unter http://beka.de/ datenschutz. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit schriftlich widerrufen.

Ich stimme der Veröffentlichung meiner Kontaktdaten in der Teilnehmerliste der Veranstaltung zu:

☐ ja ☐ nein

Ich stimme der Nutzung meiner Kontaktdaten für werbliche Zwecke der beka zu:

☐ ja ☐ nein

Stornierung/Umbuchung/AGB
Bei Stornierung bis zum Anmeldeschluss werden 50 %, nach Anmeldeschluss die volle Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer Des Weiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Zimmerreservierung:
Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

☐ ab Vorabend (2 Übernachtungen)

☐ ab Veranstaltungstag (1 Übernachtung)

☐ Reservierung nicht gewünscht

Die Teilnahmegebühr und die Übernachtungskosten gem. Seminarankündigung zzgl. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an:

Ihre Ansprechpartner

Dominique Decker
Tel.: 0221 / 95 14 49-21
E-Mail: decker@beka.de

Timo Bertels
Tel.: 0221 / 95 14 49-16
E-Mail: bertels@beka.de

beka GmbH
Von-Werth-Straße 37 • 50670 Köln
Tel.: 0221 / 95 14 49-0 • Fax: 0221 / 95 14 49-20
www.beka.de