

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.

17.-18. Juni 2024
Digital

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
11. Juni 2024

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

17.-18. Juni 2024**Digital****Zielgruppe**

ÖPNV Mitarbeiter*innen, die direkten Kundenkontakt haben.

Zeiten

09:00-17:00 Uhr

09:00-17:00 Uhr

Anmeldung: Spätestens bis 11. Juni 2024www.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 **895,- € 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.

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