

Einladung zum BTG-Fachseminar

Der gekonnte Umgang mit den Kunden

Was müssen Ihre Mitarbeiter tun, damit sich Ihre Kunden wohlfühlen?

Termin: **Donnerstag, 14. März 2019**
Beginn: 09.00 Uhr; Ende ca. 16.30 Uhr

Tagungsort: **Mercure Hotel Am Entenfang Hannover**
Eichsfelder Str. 4, **30419 Hannover**
Telefon: 0511/9795-0, www.mercure.com

Zielgruppe: Unternehmer/innen sowie Mitarbeiter/innen der Autowaschbranche

Referent: Eike Koebe, Verkaufstrainer

SEMINARZIELE: Den Teilnehmern wird der richtige Umgang mit den Kunden vermittelt. Der erste persönliche Eindruck entscheidet darüber, ob sich der Kunde wohlfühlt oder nicht - angefangen von einer freundlichen Begrüßung bis hin zur Verabschiedung der Kunden. Den Seminarteilnehmern wird aber auch gezeigt, wie sie mit gereizten und verärgerten Kunden umgehen sollten. Welche Erwartungshaltung hat eigentlich der Kunde? Es gilt, Kundenwünsche und -anregungen gezielt umzusetzen.

Seminarinhalte: **Wie können Mitarbeiter dazu beitragen, dass sich Kunden in Ihrem Unternehmen wohl fühlen?**

- was erwartet der Kunde, der zu Ihnen kommt?
- der Kundenberater / Verkäufer ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens - welchen Eindruck soll der Kunde bekommen?
- Kunden Hilfe anbieten - was ist notwendig, was wird lästig?

Kundengespräche erfolgreich führen

- bewusstes Eingehen auf verschiedene Kundentypen
- aktives Zuhören, nicht nur was Kunden sagen, auch was sie wirklich meinen
- Kunden durch Aufmerksamkeit und Verständnis beruhigen
- die richtige Fragetechnik, um Wünsche und Erwartungen zu klären
- sicheres Auftreten
- mit welchen Argumenten kann ich mein Gegenüber überzeugen
- Präsentieren von Argumenten
- der richtige Abschluss einer Beratung

Umgang mit Stresssituationen

- wie vermeidet man Stress und wie baut man ihn ab?

Besprechen verschiedener Gesprächssituationen aus dem Alltag der Mitarbeiter, z.B.

- was tun, wenn Kunden Hilfe brauchen?
- wie bietet man Produkte/Dienstleistungen an, ohne lästig zu sein?
- Umgang mit aggressiven und gereizten Kunden

Technische Informationen

Teilnahmegebühr: **BTG-Mitglieder:** 240,00 € + 19 % MwSt.
Nichtmitglieder: 340,00 € + 19 % MwSt.

In der Teilnahmegebühr sind die erforderlichen Unterlagen, die Getränke während der Veranstaltung und das Mittagessen enthalten. Im Seminarpreis nicht enthalten sind die Übernachtungskosten.

Teilnahmebedingungen: Die Anmeldung ist verbindlich. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Rechnung/Teilnahmebestätigung. Bei Stornierung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 100 € zzgl. 19 % MwSt. berechnet. Bei kurzfristigem Rücktritt (4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin) wird die gesamte Teilnahmegebühr erhoben. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich.

Sollte das Seminar aus Gründen, die die witas nicht zu vertreten hat (z. B. zu geringe Teilnehmerzahl), ausfallen, können die Seminarteilnehmer hieraus keine Schadensersatzansprüche anmelden.

Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, werden die eingehenden Anmeldungen in zeitlicher Reihenfolge berücksichtigt.

Anmeldeschluss: **13. Februar 2019**

Veranstalter: witas GmbH, Stiftstr. 35, 32427 Minden Tel. 0571/886080

An
Witas GmbH
Postfach 2227
32379 Minden

Fax: 0571/8860820

**Anmeldung zum Seminar "Der gekonnte Umgang mit den Kunden"
am 14. März 2019 in Hannover**

Wir melden folgende Teilnehmer an:

1. _____

2. _____

Wir sind Mitglied im BTG: Mitglieds-Nr.: _____

Ort/Datum

Stempel/Unterschrift