

Einladung zum BTG-Fachseminar

Der gekonnte Umgang mit den Kunden

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

- Termin:** **Dienstag, 12. Mai 2020**
Beginn: 09.00 Uhr; Ende ca. 16.30 Uhr
- Tagungsort:** **Hotel-Restaurant Selbachpark GmbH**
Selbachpark 2 – 3, **59077 Hamm-Pelkum**
Tel. +49 2381 / 9 89 -0, www.hotel-selbachpark.de
- 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: 249,00 € + 19 % MwSt.

Nichtmitglieder: 349,00 € + 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.

Stornierung:

Teilnahmegebühren:

Bei Stornierungen bis zu 30 Tagen vor Veranstaltungsbeginn (Eingang witas GmbH fallen 50 Prozent der Teilnahmegebühren an, bei Stornierungen bis zu 20 Tagen vor Veranstaltungsbeginn eine Stornogebühr in Höhe von 75 Prozent. Bei späteren Stornierungen ist der volle Preis zu bezahlen.

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:

16. April 2020

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 12. Mai 2020 in Hamm-Pelkum

Wir melden folgende Teilnehmer an: ***(Vor-/Nachname bitte in Druckbuchstaben)***

1. Vorname: _____ Name: _____

1. Vorname: _____ Name: _____

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

Ort/Datum

Stempel/Unterschrift