

Einladung zum BTG-Fachseminar

Kundenreklamationen in der Autowaschanlage kompetent und richtig bearbeiten

- Termin:** Dienstag, **7. Mai 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
- Das Seminarziel:** Reklamationsbearbeitung gehört zu den besonderen Aufgaben beim Umgang mit Kunden. Jede Reklamation, auch wenn sie einen meist unvorbereitet trifft, ist dennoch eine Chance! Das Seminar vermittelt, wie man sich auf gereizte Kunden einstellen und mit Verhandlungsgeschick den Kunden zur Sachlichkeit zurückführen kann, um dadurch mit schwierigen Situationen leichter fertig zu werden.
- Tagungsinhalte:**
- **Bedeutung einer guten Reklamationsbearbeitung**
 - Die Erwartungen der Kunden von heute
 - Verschiedene Ursachen für Reklamationen
 - Die Chance in einer guten Reklamationsbehandlung
 - **Umgang mit Kundenreklamationen**
 - **Gesprächsführung mit verärgerten Kunden**
 - Sachlichkeit als Schlüssel, einen Streit zu vermeiden
 - Aktives Zuhören - was meint der Kunde wirklich
 - Bewusstes Eingehen auf Veränderungen
 - **Das Reklamationsgespräch von der Annahme bis zum Abschluss**
 - Annahme von Reklamationen
 - Klären der Ursachen
 - Informationen über Lösungsmöglichkeiten
 - Abschluss der Reklamation
 - Verhalten bei unberechtigten Reklamationen
 - **Verhalten bei unterschiedlichen Reklamationssituationen**
 - Verärgerte und gereizte Kunden
 - Kunde behauptet, das bezahlte Programm nicht bekommen zu haben
 - Angebliche Fahrzeugbeschädigungen durch die maschinelle Wäsche
 - Fahrzeugsauberkeit steht im Widerspruch zu den Kundenvorstellungen
 - Kunde fordert den Waschpreis zurück
 - Kunde droht mit Rechtsstreit
 - Umgang mit Kulanz und Garantie

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.

Übernachtung: Zimmerreservierungen erfolgen über die witas GmbH. Der Preis im Einzelzimmer beträgt 99,00 €/Nacht inkl. Frühstück (inkl. MwSt.) Die Übernachtungskosten müssen direkt im Hotel beglichen werden.

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: **4. April 2019**

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

An
Witas GmbH
Postfach 2227
32379 Minden

Fax: 0571/8860820

Anmeldung zum Seminar "Kundenreklamationen" am 7. Mai 2019 in Hannover

Wir melden folgende Teilnehmer an:

1. _____

2. _____

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

Wir bitten um Buchung von _____ Einzel-/Doppelzimmer(n)

Anreise: _____ Abreise: _____

Ort/Datum

Stempel/Unterschrift