

# Einladung zum BTG-Fachseminar

## Kundenreklamationen in der Autowaschanlage kompetent und richtig bearbeiten

---

- Termin:** Mittwoch, **13. November 2019**  
Beginn: 09.00 Uhr; Ende ca. 16.30 Uhr
- Tagungsort:** Hotel Restaurant am Bergpark  
Im Druseltal 42, **34131 Kassel**  
Tel. +49 561 30800
- 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 Reklamationsituationen**
    - 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 76,00 €/Nacht inkl. Frühstück. Die Übernachtungskosten begleichen Sie bitte direkt im Hotel. Es gelten die AGB und Stornobedingungen des Hotels.

**Anmeldung:** Ihre Anmeldung zum Seminar nehmen Sie bitte mit dem Anmeldeformular vor. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, werden die eingehenden Anmeldungen in zeitlicher Reihenfolge berücksichtigt.

**Stornierung:** **1.) 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.

**2.) Hotelübernachtung**  
Die Stornogebühren für die Hotelzimmer richten sich nach den AGB des Hotelbetriebes. Die AGB können auf der Homepage eingesehen oder beim Hotel direkt angefordert werden.

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.

**Anmeldeschluss:** **14. Oktober 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 13. November 2019 in Kassel**

Wir melden folgende Teilnehmer an:

1. Vorname: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

2. Vorname: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

Wir sind Mitglied im BTG; Mitglieds-Nr.: \_\_\_\_\_

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

Anreise: \_\_\_\_\_ Abreise: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel/Unterschrift