

Kundenorientiertes Kommunizieren am 25.06.2014 von 09:00 bis 17:00 Uhr

in Kooperation mit:



EWS

Energie aus Wind und Sonne
GmbH & Co. KG

Am Bahnhof 20 Tel.: 04608 - 6781
24983 Handewitt Fax: 04608 - 1663
www.ews.sh info@ews.sh

Tagungsort

EWS GmbH & Co. KG, Am Bahnhof 20, 24983 Handewitt

Ihr Nutzen

Beschwerden sind eine spezielle Art von Problemgesprächen. In ihnen sind Elemente der Reklamation, des Konfliktes, der Argumentation und der Beratung enthalten. Dieses Seminar vermittelt Ihnen das erforderliche Handwerkszeug, um eine zufriedene und somit stabile wie langfristige Kundenbeziehung auch nach dem Verkauf aufrechtzuerhalten. Hierzu erlernen Sie gezielt Techniken anhand von praxisnah gestalteten Simulationen und gestützten Partnerübungen.

08:45 – 09:00 Uhr	Anreise und Begrüßung
09:00 – 09:30 Uhr	REC – Wege zur höchsten Kundenzufriedenheit <ul style="list-style-type: none">▪ RBS – RECs Prozeß zur Qualitätskontrolle.▪ REC's Messlatten und Ergebnisse <i>Derrick Kowalski, Sales Manager Distribution, REC Solar Germany GmbH</i>
09:30 – 10:30 Uhr	Kundenorientiertes Kommunizieren – Teil I <ul style="list-style-type: none">▪ Vorstellungsrunde▪ Die Beschwerdeanalyse▪ Die Gehirnhälften <i>Jochen Frantzen, Trainer, Frantzen-Personaltraining</i>
10:30 – 10:45 Uhr	Kaffeepause
10:45 – 12:30 Uhr	Kundenorientiertes Kommunizieren – Teil II <ul style="list-style-type: none">▪ Sender-Empfänger-Modell▪ Das Charaktertypenmodell▪ Einwandbehandlung <i>Jochen Frantzen</i>
12:30 – 13:30 Uhr	gemeinsames Mittagessen
13:30 – 15:00 Uhr	Kundenorientiertes Kommunizieren – Teil III <ul style="list-style-type: none">▪ Sicherer Umgang mit Beschwerden▪ Fragetechniken▪ Beschwerdebehandlung▪ Aktives Zuhören <i>Jochen Frantzen</i>
15:00 – 15:15 Uhr	Kaffeepause
15:15 – 17:00 Uhr	Kundenorientiertes Kommunizieren – Teil IV <ul style="list-style-type: none">▪ Die innere Landkarte▪ Die Typen von Beschwerdegesprächen▪ Konfliktmanagement▪ Positives Umformulieren▪ Häufige Fehler im Umgang mit Beschwerden <i>Jochen Frantzen</i>
Ab 17:00 Uhr	Abschlussrunde/Diskussion

Am Vortag haben Sie die Möglichkeit zur Teilnahme am Seminar **Profi-NEWS**.

Am Folgetag haben Sie die Möglichkeit zur Teilnahme am Seminar **Speicherlösungen – Auswahl und Anwendung**.