

Anmeldung

per Fax an: 02865 6084-10
oder online unter www.akademie-des-handwerks.de



KUNDENKOMMUNIKATION & SERVICE TRAINING

für Mitarbeiter/innen in der Verwaltung der
Handwerksorganisationen

Verbindliche Anmeldung für das

Seminar „Kundenkommunikation & Servicetraining“

395,00 Euro Seminargebühren
(inkl. Material, Tagungsgetränke und Mittagessen)

Termin:

19./20. November 2019

Teilnehmer

Institution

Straße

PLZ/Ort

Telefon-Nr.

E-Mail

Geburtsdatum

Übernachtung

	EZ p. P.	DZ p. P.
Schloss	<input type="checkbox"/> € 69,00	<input type="checkbox"/> € 51,50
Vorburg	<input type="checkbox"/> € 69,00	<input type="checkbox"/> € 51,50
Gästehaus	<input type="checkbox"/> € 45,00	<input type="checkbox"/> € 35,00
Frühstück	<input type="checkbox"/> € 13,00	<input type="checkbox"/> Anreise am Vorabend.

Datum, Unterschrift



Veranstalter

Akademie des Handwerks Schloss Raesfeld
Freiheit 25-27, 46348 Raesfeld
Tel.: 02865 6084-0, Fax: 02865 6084-10
info@akademie-des-handwerks.de
www.akademie-des-handwerks.de

Seminarleiterin

Petra Felsberg, Coach, Kappeln/Schlei

Zielgruppe

Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen in der Verwaltung

Teilnahme

Anmeldebestätigung und Rechnung erhalten Sie kurzfristig per Post. Circa zehn Tage vor der Veranstaltung erinnern wir Sie per Mail mit einer Anfahrtsbeschreibung.

Die Teilnahmegebühr überweisen Sie bitte unter Angabe der Rechnungsnummer bis zum Seminartermin. Eine kostenlose Stornierung des Seminars ist bis 14 Tage vor Seminarbeginn möglich. Bei späterer Abmeldung berechnen wir 80% Stornogebühr. Diese entfällt, wenn Sie einen Ersatzteilnehmer benennen.

Falls das Seminar durch uns abgesagt wird, werden bezahlte Gebühren erstattet. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

Anmeldung

Nutzen Sie das Anmeldeformular, melden Sie sich online an unter www.akademie-des-handwerks.de/handwerksorganisation oder telefonisch unter 02865 6084-0.



Ihr Wissensupdate

Täglich führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Handwerksorganisationen persönliche Gespräche und Telefonate oder verkehren schriftlich mit Handwerkern, Institutionen, Interessenten und potenziellen Neukunden.

Viele Anliegen enthalten Konfliktpotenzial. Der Pflichteintrag in die Handwerksrolle oder die Austragung des Betriebes sind Verwaltungsakte, die Unmut hervorrufen können. Auch die Erhebung des Kammerbeitrages wirft oft die Frage auf: „Wofür zahle ich das eigentlich?“ Diesen Anforderungen adäquat zu begegnen und dabei eine individuelle Ansprache zu nutzen, ist Ziel unseres Seminars, das auch die Korrespondenz im hoheitlichen Bereich behandelt.



Wie Sie Ihre Gespräche anregend führen, den Schriftverkehr einfach gestalten und Konflikte lösen, erfahren Sie von Petra Felsberg. Mit den richtigen Tipps von ihr gehen Sie als Angestellte der Handwerksorganisation gut vorbereitet und gelassen in Telefonate und persönliche Gespräche. Sie bleiben authentisch und erreichen die Menschen, ohne diese zu manipulieren. Sie schaffen für die Kunden eine Win-Win-Situation, indem Sie vor allem schwierige Gesprächssituationen gut vorbereiten, durchführen und nachhalten. So wird eine auf Dauer angelegte belastbare Kundenbindung geschaffen.

Ihr Programm

Seminarthemen:

- Grundlagen – das 1 x 1 der Kundenkommunikation und Korrespondenz
- Korrespondenz per Brief und Mail im B2B und im hoheitlichen Bereich
- Klare schriftliche Kommunikation (Alltags-Tipps in der praktischen Umsetzung)
- Grundsätzliches zu Selbstführung: Erkennen Sie Ihr eigenes Verhalten und Ihre Möglichkeiten!
- Verhaltensdimensionen der Gesprächspartner/innen in Gestik, Mimik, Körperhaltung und Sprache erkennen; ihren Verhaltensstil sicher identifizieren
- Erkennen der Bedürfnisse von Gesprächspartner/innen
- Die eigene Authentizität erhalten
- Strategien für Verkaufs- und Gesprächsprozesse

Alle Termine zu weiteren Seminaren finden Sie auf unserer Website:
<https://www.akademie-des-handwerks.de/seminare/handwerksorganisation/>

Weitere Bildungsangebote

Studiengang „Verwaltungsfachwirt/in HwO/IHK“

Diese neue Fortbildung - in Zusammenarbeit mit der IHK - soll Verwaltungsfachangestellten und kaufmännischen Mitarbeitern ein Sprungbrett für die berufliche Weiterentwicklung in den Körperschaften bieten. Eine BAföG-Förderung wird vorbereitet.

Fachseminar für Mitarbeiter aus der Abteilung Handwerksrolle

Für jeden neuen Handwerksbetrieb gilt der Pflicht-Eintrag in die Handwerksrolle. Im Seminar eignen sich die Sachbearbeiter Spezialwissen an und tauschen Praxis-Erfahrungen mit den Dozenten und den Angestellten anderer Kammern aus.

Aufbauseminar für Mitarbeiter aus der Abteilung Handwerksrolle

Das Erlernte aus dem Fachseminar wird vertieft. Am zweiten Tag werden Verbesserungspotenziale für Konfliktsituationen in Kundengesprächen erarbeitet.

Erfahrungsaustausch für Juristen aus der Abteilung Sachverständige

Die Kammermitarbeiter entwickeln Kommunikationsstrategien für das persönliche Erstgespräch, lernen die aktuellen Rechtsgrundlagen für ihre Arbeit kennen und tauschen sich mit Kollegen aus.

Willkommen im Handwerk

Dirk Belau erläutert die Aufgaben und das Zusammenspiel der verschiedenen Körperschaften und Verbände und die Verknüpfungen untereinander, damit sich Neueinsteiger schnell zurechtfinden.

Methodisch-didaktische Fortbildung

Ausbilder/innen der Handwerksorganisation aus ÜBL und Meisterschule vertiefen anhand aktueller Trendthemen ihr Wissen in Methodik und Didaktik. Sie entwickeln interkulturelle und digitale Kompetenzen weiter.