

Kundenkommunikation und Servicetraining



für Sachbearbeiter:innen in der Verwaltung der Handwerksorganisation

Täglich führen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Handwerksorganisation persönliche Gespräche und Telefonate oder verkehren schriftlich mit Handwerkern, Institutionen, Interessenten und potenziellen Neukunden.

Viele Anliegen enthalten Konfliktpotenziale. 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 dieses neuen Seminars, bei der die Korrespondenz im hoheitlichen Bereich ein Schwerpunkt ist.

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, in dem Sie vor allem schwierige Gesprächssituationen gut vorbereiten, durchführen und nachhalten. So wird eine auf Dauer angelegte belastbare Kundenbindung geschaffen.

Akademie des Handwerks
Schloss Raesfeld
Freiheit 25 - 27
46348 Raesfeld

Tel 02865 6084-0
Fax 02865 6084-10
Mail info@akademie-des-handwerks.de
Web www.akademie-des-handwerks.de

Termine: 04./05. Juni 2024

Dauer: 2 Tage

Zeiten: 1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr
2. Tag: 09:00 - 15:00 Uhr

Preis: 450,- € (inkl. Mittagessen,
Getränke, Lehrunterlagen)

Ansprechpartnerin:

Claudia Koppers, 02865 6084-11
c.koppers@akademie-des-handwerks.de

Verbindliche Anmeldung

zum Seminar „Kundenkommunikation und Servicetraining“

Termin: _____

Teilnehmer:in: _____

Geburtsdatum: _____

e-Mail: _____

Rechnung an: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

Sie erhalten Ihre Rechnung per e-Mail.

Bitte geben Sie die e-Mail Adresse des Rechnungsempfänger an.

e-Mail: _____

Telefon-Nr.: _____

Branche: _____

Übernachtung	EZ p. P.	DZ p. P.
Schloss (DU, WC, Digital-TV, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 82,00	€ 59,50
Vorburg (DU, WC, Digital-TV, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 82,00	€ 59,50
Gästehaus (DU, WC, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 57,00	€ 42,00
Frühstück € 17,00 <input type="checkbox"/>	Ja	Nein
Übernachtung vom _____ bis _____		

Mit einer Anmeldung akzeptieren Sie die Teilnahme- und Geschäftsbedingungen der Akademie des Handwerks Schloss Raesfeld.

Bemerkungen: