

# Kundenorientiertes Kommunizieren am 02.07.2014 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

halbersbacher.landhotel Hannover-Ummeln, Ummilostraße 41-43, 31191 Algermissen-Ummeln

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

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**.