

Kundenkommunikation Handwerkliches Mundwerk

Der Kundenkontakt ist ein wichtiger Bestandteil im handwerklichen Alltag. Der Kundenkontakt und die Kundenkommunikation finden nicht nur zwischen dem Inhaber und Kunden statt, auch die Monteure vor Ort müssen mit dem Kunden kommunizieren. Dabei treffen nicht nur die unterschiedlichsten Charaktere aufeinander, sondern auch verschiedenen Meinungen. Wenn der Kunde noch Sonderwünsche hat, die technisch nicht machbar sind, können solche Situationen schnell brenzlich werden und es bedarf viel Zeit um die Wogen zu glätten. Um auch in schwierigen Situationen souverän mit dem Kunden verhandeln zu können, bieten wir in Zusammenarbeit mit Herrn Dr. Klaus-Dieter Matz dieses Seminar an. Erfahren Sie in diesem Seminar wie sie Kundentypen erkennen und auf sie eingehen können und lernen Sie verschiedene Überzeugungstechniken kennen.

Gebühren **175,00 EUR + 19% MwSt.**
für Mitglieder einer Glaserinnung, die dem BIV angehört

350,00 EUR + 19% MwSt.
für Nichtinnungsmitglieder

Die Preise beinhalten Mittagessen, Tagungsgetränke, sowie Seminarunterlagen

Montag 02.09.2019

Referent **Herr Dr. Klaus-Dieter Matz**
Wirtschaftspsychologe

10.00 - 12.30 Uhr **Ziele und Inhalte:**
Kunden widersprechen und überzeugen
Kundentypen erkennen und effektiv nutzen
Mitarbeiter für Auseinandersetzungen fit machen
Fachkompetenz in einfache Sprache übertragen
Diskussion zu speziellen Fragen der Führung und Argumentation im Glaserhandwerk

12.30 - 13.30 Uhr **Mittagspause**

13.30 - 16:00 Uhr **Nutzen:**
Mehr Souveränität im Umgang mit kritischen Kunden.
Starke Kommunikation bringt höhere Akzeptanz bei attraktiven Kundengruppen. Regeln und Tricks der besonders kommunikationsstarken Kunden kennenlernen und selbst nutzen

ab 16.00 Uhr Auf Wunsch gibt es unmittelbar an das Seminar ein kurzes persönliches Feedback durch den Seminarleiter

Teilnehmerzahl mind. 10 und max. 25 Personen Änderungen vorbehalten



**02. September
2019**

**Hadamar
10:00 Uhr**



Dr. Klaus-Dieter Matz

“ Menschen anregen, sich zu entfalten. Und diese Entwicklung zu begleiten, das ist es, was mich antreibt und motiviert.“

DAS HANDBWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Anmeldung umseitig!



Anmeldung RE-FAX



Hiermit melde/n ich/wir für das Seminar "Handwerkliches Mundwerk"
am **02. September 2019** in Hadamar insgesamt _____ Person/en an.

Name, Vorname _____

Name, Vorname _____

Name, Vorname _____

Name, Vorname _____

Gebühren **175,00 € + MwSt./Teilnehmer**, für Mitglieder einer Glaserinnung, deren
Innung dem BIV angeschlossen ist.
350,00 € + MwSt./Teilnehmer, für Nichtmitglieder

Ich bin Innungsmitglied Ja Innung: _____ Nein

Datum/Unterschrift

Stempel/Behörde

e-Mail Adresse

Mit Ihrer verbindlichen Anmeldebestätigung erhalten Sie die Rechnung. Bitte überweisen Sie die Gebühr vor Beginn der Veranstaltung.

Beachten Sie, dass bei einem Rücktritt 4 Wochen vor Beginn des Seminars 20 %, 2 Wochen vor Beginn 50 % und 1 Woche vor Beginn 100 % der Gebühr fällig werden.

Bitte beachten Sie, dass wir nur einen schriftlichen Widerruf als Rücktritt anerkennen!

Wir wünschen Ihnen schon heute eine gute Anreise und einen erfolgreichen Verlauf.

Bei Fragen rund um unser Seminar stehen wir Ihnen gerne jederzeit zur Verfügung.

Ihr Technisches Kompetenzzentrum

Melden Sie sich heute noch per Fax an!
Telefax: 06433/5702