

Sem.-Nr.: 313

**Beschwerdemanagement in der Gebäudereinigung****neu**

- Zielgruppe:** Betriebsinhaber/innen, Führungskräfte und Vertriebsangestellte im Gebäudereiniger-Handwerk
- Veranstaltungstermin:** Dienstag, **21. Februar 2012**
9.00 Uhr – 16.00 Uhr
- Veranstaltungsort:** ON-Zentrum, Werdauer Str. 1 – 3, 01069 **Dresden**
- Referentin:** Kathrin Rudloff, Business Coach & Change Manager
- Seminarziel:** In diesem Seminar erfahren und erarbeiten die Teilnehmer Grundlagen in der Kundenkommunikation, reflektieren den eigenen Kommunikationsstil in Konfliktsituationen, erhalten mehr Sicherheit im Beschwerdemanagement und üben einfache Techniken mit Bedenken und Beschwerden der Kunden professionell umzugehen.
- Seminarinhalte:**
- Grundlagen der Kommunikation mit Kunden
 - Nonverbale Kommunikation: Körpersprache interpretieren und einsetzen
 - Wahrnehmung: Selbst- und Fremdwahrnehmung
 - Verhalten bei Beschwerden
 - Gesprächstechniken bei Bedenken & Beschwerden von Kunden
 - Argumentationstechniken
 - Sicheres Auftreten in schwierigen Situationen
- SeminarKosten:** 344 € zzgl. gesetzl. USt (um 25 % ermäßigter Mitgliederpreis = 258 € zzgl. gesetzl. USt). Der Preis beinhaltet Seminarunterlagen, Tagungsgetränke sowie Mittagessen.