

Anmeldung

Ich nehme an folgendem Seminar teil:

Name, Vorname

Geburtsdatum

Privatanschrift

Firma

Firmenanschrift

Telefon

E-Mail

Rechnung bitte an:

Teilnehmer Arbeitgeber

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Verbindlichkeit der Anmeldung. Die Teilnahmebedingungen erkenne ich an.

Datum, Unterschrift

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir die Anmeldungen entsprechend des Eingangsstempels berücksichtigen.

**Zufriedene Kunden kommen wieder—
Unzufriedene erzählen es weiter**

Daten und Fakten

Seminarort

Samstag, 14. November 2009

Handwerkskammer Hildesheim-Süd-niedersachsen
Berufsbildungszentrum, Bauteil B, Raum B8-004
Kruppstraße 18
31135 Hildesheim

Information und Anmeldung

Akademie des Handwerks e. V.
Jutta Oevermann
Kruppstr. 18
31135 Hildesheim
Tel. 05121 162-255
Fax 05121 57659
jutta.oevermann@hwk-hildesheim.de

Für Inhaber/innen von Handwerks- oder kleinen und mittelständischen Unternehmen und Ihre Mitarbeiter/innen.

14. November 2009
Berufsbildungszentrum der Handwerkskammer
Hildesheim-Süd-niedersachsen
09:00—17:00 Uhr

Kommunikation zwischen Kunde und Betrieb

Kommt Ihnen die folgende Situation nicht auch irgendwie bekannt vor?

Sie sehen eine Werbeanzeige und fühlen sich angesprochen. Sie wollen schon einen Auftrag erteilen, da sprechen Sie mit einem Freund darüber. Dieser rät Ihnen dringend davon ab „diesem Betrieb“ einen Auftrag zu geben. Der Freund eines Freundes wäre dort ganz schlecht beraten worden und hätte auch noch eine Menge Geld dafür gezahlt. Aufgrund dieser Warnung Ihres Freundes erteilen Sie der Firma den Auftrag nicht, obwohl Sie weder den Betrieb noch dessen Service kennen. Sie verlassen sich auf den Ratschlag Ihres Freundes.

Sie sehen also: Die schlechte Erfahrung eines Kunden kann den Betrieb Folgeaufträge kosten!

Bei schlechter Mund zu Mund Propaganda hilft auch die beste Werbeanzeige nichts.

Doch wie kann man gegensteuern?

Was erwartet der Kunde von seinem Handwerker?

Was führt dazu, dass der Kunde sich „gut aufgehoben“ fühlt?

Seminarinhalt

Zufriedene Kunden kommen wieder - Unzufriedene erzählen es weiter

Samstag, 14. November 2009

Finden Sie Ihre persönlichen Möglichkeiten und Stärken bzw. die Ihres Betriebes und nutzen Sie diese. Für fast jeden Betrieb gibt es im Hinblick auf die Kundenorientierung noch die eine oder andere Möglichkeit zur Verbesserung.

Empfehlungen durch Kunden sind die wirksamste und günstigste Werbung für das Unternehmen. Tipps wie Sie Ihren kundenorientierten Auftritt weiter verbessern können bietet Ihnen unser Seminar.

Inhalte:

- Woran orientiert sich die Zufriedenheit meiner Kunden?
- Gemeinsame Bestandsaufnahme
- Grundlagen der Kundenorientierung
- Welches Verhalten/Auftreten schafft beim Kunden Zufriedenheit?
- Welche Potenziale bieten sich für meinen/unseren Betrieb?
- Fachbezogene Checklisten für die Arbeit und den „Auftritt“ vor Ort
- Handlungsempfehlungen

Daten und Fakten

Teilnehmer

Inhaber/innen von Handwerks- oder kleinen und mittelständischen Unternehmen und Ihre Mitarbeiter/innen

Lehrgangsort

Berufsbildungszentrum der Handwerkskammer
Hildesheim-Süd niedersachsen

Kruppstr. 18

31135 Hildesheim

Lehrgangsgebühr

145,00 € (inkl. Seminargetränke)

Lehrgangsdauer

8 Unterrichtsstunden

09:00—17:00 Uhr

Dozentin

Andrea Kasten

Diplom-Ingenieurin, NLP Master, Moderatorin,
Kommunikationstrainerin