

KREISHANDWERKERSCHAFT OLDENBURG

Tannenstraße 9 – 11, 26122 Oldenburg Oldenburg
Tel.: 04 41/77 09-0, Fax: 04 41/77 09-99, e-mail: info@khs-ol.de

„Reklamationen meistern“

Seminar-Ziele

Sie verstehen Reklamationen als Chance für Ihr Unternehmen und als Mittel zur Kundenbindung

Termin:	Dienstag, 5. März 2013
Dauer:	9.00 bis 17.00 Uhr
Referent:	Nikolaus Rohr, Oldenburg
Zielgruppe:	Handwerksunternehmer, angestellte Meister und Nachwuchskräfte
Teilnahmegebühr:	155,00 € (inkl. Tagungsunterlagen, Getränke und Mittagessen)
Ort:	Kreishandwerkerschaft Oldenburg, Tannenstraße 9 - 11, 26122 Oldenburg

Da die Teilnehmerzahl auf 15 Personen begrenzt ist, werden die Anmeldungen nach Posteingang berücksichtigt.

Seminar-Inhalte

- Reklamation als Chance begreifen
- Lösungsorientierung statt Problemfixierung
- Verständnis zeigen statt Konfrontation
- Strategien zur Konfliktbewältigung
- Schreien, schimpfen, drohen, beleidigen - was tun?
- Wie Sie bei Reklamationen Kunden gewinnen und überzeugen
- Emotionen beherrschen - Ärger vermeiden
- Sie erarbeiten Ihr individuelles Aktionsprogramm zum gewinnenden Umgang in schwierigen Situationen

-Bitte wenden-

KREISHANDWERKERSCHAFT OLDENBURG

Tannenstraße 9 – 11, 26122 Oldenburg

Tel.: 04 41/77 09-0, Fax: 04 41/77 09-99, e-mail: info@khs-ol.de

Kreishandwerkerschaft Oldenburg
Tannenstraße 9-11

26122 Oldenburg

Unternehmerseminar „Reklamationen meistern“ am 5. März 2013

An dem oben genannten Seminar nehme/n ich/wir mit ____ Person/en teil.

Vor- und Zuname

Vor- und Zuname

Vor- und Zuname

Ort und Datum

Unterschrift und Stempel