



Webinarinformationen:

Zielsetzung

Der richtige Umgang mit Beschwerden bereitet Unternehmen oft Schwierigkeiten. Verärgerte Kunden werden häufig als „Störenfriede“ angesehen, die Bearbeitung des Vorgangs hinausgezögert oder die Anfrage als völlig unbegründet zurückgewiesen – mit fatalen Folgen für die Kundenbeziehung.

Den Teilnehmern dieser Schulung wird die Wichtigkeit eines professionellen Umgangs mit Beschwerdeführern und dessen Bedeutung für das Unternehmen verdeutlicht. Sie lernen Handlungsalternativen und deren Auswirkungen auf die Kundenbeziehung kennen. Enttäuschte Kunden werden sich künftig verstanden fühlen, Wertschätzung erfahren und sich durch den zuvorkommenden Umgang mit ihrer Beschwerde zum loyalen Kunden entwickeln, der das Unternehmen gerne weiterempfiehlt.

Zielgruppe

Die Veranstaltung wendet sich an Geschäftsführer, leitende Angestellte und Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

Inhalt (u.a.)

- Kundenpsychologie
- Handlungsalternativen für den Umgang mit Beschwerden
- Beschwerdebearbeitung in 5 Stufen
- Kommunikation mit verärgerten Kunden

An- / Abmeldung / Organisatorisches:

Bei Abmeldungen innerhalb von zwei Wochen vor Veranstaltungstermin, werden 50% der Teilnehmerkosten berechnet. Bei Abmeldungen innerhalb von drei Arbeitstagen vor Termin bzw. bei Fernbleiben o.Ä., sind die gesamten Teilnehmerkosten zu zahlen. Der BHE behält sich vor, das Webinar abzusagen, sofern sich nicht mindestens 10 Personen zur Teilnahme anmelden. Bei Ausfall eines Webinars wegen Krankheit des Dozenten, höherer Gewalt o.Ä. werden die bereits in Rechnung gestellten Lehrgangskosten erstattet. Weitere Ansprüche an den Veranstalter können nicht geltend gemacht werden, es sei denn, der Ausfall des Webinars wurde grob fahrlässig oder vorsätzlich vom Veranstalter oder dem Dozenten herbeigeführt. Der BHE ist verpflichtet, dem Teilnehmer die Anmeldebestätigung mit den Zugangsdaten vor Beginn des Webinars zur Verfügung zu stellen. Werden diese Zugangsdaten durch den Teilnehmer an eine dritte Person weitergegeben, kann der Teilnehmer von der Veranstaltung ausgeschlossen werden, ohne dass dadurch ein Anspruch auf Rückerstattung des geleisteten Entgelts entsteht. Haftungsausschluss: Der BHE haftet nicht für technische Probleme, deren Ursachen außerhalb seines Einflussbereiches liegen. Der BHE übernimmt keine Haftung für Schäden, die ohne sein Verschulden durch Herunterladen, Installation, Speicherung oder Nutzung von Software oder anderen Inhalten entstehen. Obwohl er neueste Virenschutz-Programme einsetzt, übernimmt der BHE keine Haftung für Schäden oder Funktionsstörungen, die durch Schadsoftware verursacht wird.

Anmeldung (per Mail an seminare@bhe.de oder Fax an 06386 9214-99)

Hiermit melden wir zur Teilnahme an o.g. BHE-Fachseminar an:

Name: _____

Firma: _____

Adresse: _____

E-Mail: _____

Interne Bestellnummer (optional): _____

Datum, Stempel, Unterschrift: _____

Bitte vergewissern Sie sich vor der Veranstaltung, dass Ihnen eine Anmeldebestätigung des BHE vorliegt.

Referentin:

Nicola Haas, Kommunikationstrainerin, Homburg

Nicola Haas ist spezialisiert auf den Umgang mit Kunden in kleineren und mittelständischen Unternehmen. Durch professionelle Kundenkommunikation können diese ihr Potenzial weiter ausschöpfen und ihren Erfolg steigern.



Auf einen Blick:

Termin:

11. März 2022

Uhrzeit:

08:00 – 10:00 Uhr

Teilnahmekosten je Person:

€ 102,- zzgl. MwSt. BHE-Mitglieder

€ 171,- zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder

Zu Sonderkonditionen bei Anmeldung mehrerer Teilnehmer wenden Sie sich bitte an die BHE-Geschäftsstelle.

Im Internet:

www.bhe.de/seminare

Veranstalter:

BHE-Akademie-GmbH

Feldstraße 28

66904 Brücken

Tel.: 06386 9214-0, Fax: 06386 9214-99

Ablauf:

Diese BHE-Fachveranstaltung wird als Online-Seminar (sog. Webinar) angeboten. Hierbei können Sie in Ihrer Firma an einem mit dem Internet verbundenen PC oder MAC die Power-Point-Präsentation des Moderators online mit verfolgen. Parallel zur Webpräsentation wird eine Audioverbindung per Telefonkonferenz oder direkt per PC/Endgerät aufgebaut. Nach erfolgter Anmeldung erhalten Sie per E-Mail die Zugangsdaten für das Webinar.