

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, die innerhalb von zwei Wochen vor Veranstaltungstermin erfolgen, werden 50% der Teilnehmerkosten berechnet. Bei Abmeldungen, die innerhalb von drei Arbeitstagen vor Termin erfolgen bzw. bei Fernbleiben o.Ä., sind die gesamten Teilnehmerkosten zu zahlen. Wir behalten uns vor, das Webinar abzusagen, sofern sich nicht mindestens 5 Personen zur Teilnahme anmelden. Bei Ausfall eines Webinars wegen Krankheit des Dozenten, höherer Gewalt o.Ä. werden die 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, vor Beginn des Webinars dem Teilnehmer die Anmeldebestätigung mit den Zugangsdaten 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. Die Nutzung des Internet erfolgt auf eigene Gefahr. Der BHE haftet nicht für den technisch bedingten Ausfall der Website oder den Zugang zum Internet. Downloads erfolgen auf eigenes Risiko. BHE übernimmt keine Haftung für Schäden, die ohne unser Verschulden durch Herunterladen, Installation, Speicherung oder Nutzung von Software oder Inhalten unserer Webseite entstehen. Obwohl wir neueste Virenschutz-Programme einsetzen, übernehmen wir daher keine Haftung für Schäden oder Funktionsstörungen, die von Viren oder sogenannten Würmern verursacht werden

Anmeldung (per Fax an 06386 9214-99 – bei mehreren Teilnehmern bitte kopieren)

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 und Ort:

6. September 2019

Uhrzeit:

08.00 – ca. 10.00 Uhr

Teilnahmekosten je Person:

€ 99,- zzgl. MwSt. BHE-Mitglieder

€ 166,- 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.