

Ihre Mitarbeiter – Ihre Visitenkarte beim Kunden

Kundenbindung durch Empfehlungsmarketing

Unterrichtsart:	Teilzeit/ Vollzeit nach individueller Vereinbarung
Zeitraumen	Termin auf Anfrage nach individueller Vereinbarung
Unterrichtsstunden:	10
Unterrichtszeiten:	nach individueller Vereinbarung
Lehrgangsorte:	Bildungszentrum BGE Aachen Tempelhofer Str. 15/17 – 52068 Aachen oder Inhouse-Schulung beim Kunden
Lehrgangsgebühren:	Es werden individuelle Angebote gemäß Kundenwunsch erstellt.
Inhalt:	<p>Fachliche Qualifizierung allein reicht nicht mehr aus, den wirtschaftlichen Erfolg eines Handwerksunternehmens dauerhaft zu sichern. Ihre Mitarbeiter sind Ihre „Botschafter“. Wie sie sich verhalten, entscheidet oft darüber, ob Folgeaufträge realisiert werden können oder der Kunde sogar zum Stammkunden wird. Nicht nur die fachgerechte Ausführung der Arbeit ist entscheidend, sondern insbesondere der Umgang des Mitarbeiters mit dem Kunden.</p> <p>Häufig ist den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen nicht ausreichend bewusst, welche Wirkung ihr Verhalten oder ihre Sprache auf den Kunden haben kann. Die Vermittlung dieser außerfachlichen Qualifikationen, auch „Softskills“ genannt, sowie deren konsequente Umsetzung stehen im Mittelpunkt dieses praxisorientierten Seminars.</p> <p>Das Seminar soll Ihnen helfen, die Kundenzufriedenheit zu sichern oder zu steigern.</p> <p>Lehrgangsinhalte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kundenbegrüßung, -verabschiedung• Selbstbewusste Gesprächsführung (Ton, Aussprache, Sprachstil)• Körpersprache (Gestik, Mimik)• Telefon- / Handynutzung• Alkohol, Rauchen• Umgang mit Kundeneigentum• Kleidung• Sauberkeit und Ordnung (Arbeitsplatz, Fahrzeug, Werkzeug, Material, Abfall)• Zuverlässigkeit (Termintreue, Ehrlichkeit)• Kommunikation mit dem Kunden, auch in schwierigen Situationen• Übergabe der Arbeit an den Kunden (Transparenz der Leistung)• Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zum Aufbau und zur Sicherung der Stammkundenbeziehung

Zielgruppe/Zulassungsvoraussetzungen Fach- und Führungskräfte

Abschluss/Zertifikat: Zertifikat über vermittelte Inhalte

Beratung: Bildungszentrum BGE Aachen - Weiterbildungsberatung
Tempelhofer Str. 15 – 17, 52068 Aachen
Telefon: +49 241 9674-117
Service- und Beratungszeiten:
mo – do 08.00 – 16.00 Uhr
fr 08.00 – 12.00 Uhr

Parken auf dem Gelände des Bildungszentrums BGE Aachen

Reisen Sie mit dem eigenen Fahrzeug an, dann parken Sie bitte ausschließlich auf den dafür ausgewiesenen Flächen unseres Bildungszentrums. Die Zufahrten für Feuerwehr und Rettungsdienste müssen aus Sicherheitsgründen frei bleiben. Das ist sicherlich auch in Ihrem Interesse.

Alternativ stehen Ihnen die öffentlichen Parkmöglichkeiten an der Charlottenburger Allee, der Wilmersdorfer Straße, Auf der Hüls oder der Tempelhofer Straße zur Verfügung. Auch besteht die Möglichkeit, uns mit den Buslinien 23, 30 und 43 bis zu den Haltestellen „ASEAG“ zu erreichen. Von diesen Haltestellen/Standorten sind wir in circa fünf Minuten zu Fuß erreichbar!