

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

Handel
Bildung
Verlag
Kooperation



Neu!

Kundenbedürfnisse wecken und erfüllen

21. und 22. September 2010
Bochum

Trainerin:
Sabine Walther-Eising
Trainerin und Beraterin bei der
Spirit & Consulting GmbH, Bochum

Zielgruppe:
Alle Mitarbeiter im Kundenkontakt

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentrapp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21/95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

Kundenbedürfnisse zu wecken und zu erfüllen ist eine anspruchsvolle Tätigkeit, die gelernt sein will. Zudem ist Kundenbindung ein zentrales Ziel für die Mehrzahl der Verkehrsunternehmen, denn in Zeiten austauschbare Produkte und transparenter Preise ist Kundenservice oft das einzig greifende Beurteilungsmerkmal.

Die Kundenberater lernen in diesem Training Methoden und Instrumente der Kundenbindung kennen. Die erarbeiten und diskutieren Voraussetzungen für Kunden(un)zufriedenheit und -bindung. Dies trägt zu deren Sensibilisieren bei, so dass sie Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden erkennen und am Kundennutzen orientierte Verkaufsabschlüsse erzielen.

Darüber hinaus bekommen die Berater den optimalen Aufbau eines Verkaufsgesprächs vermittelt und erfahren, wie sie mit souveränen und kompetenten Auftreten und sicherer Methodik die Beratungssituation erfolgreich gestalten.

Seminarinhalte

- **Kundenverbundenheit**
 - Bewusstseins-schaffung und Sensibilisierung
 - Kapital „Kunde“ - Welche Bedeutung und Nutzen besitzt der Kunde?
 - Kundentypen und Beziehungsstrategien
 - Faktoren der Kunden(un)zufriedenheit
- **Relevante Tarifkenntnisse vertiefen**
 - Preisstufen, Tarifgebietsnummern, Beförderungsbedingungen etc.
 - Optionen (Vielfahrer, Spontanfahrer, Spezialtickets, Monatsgarantie, Erlebniscard, CleverCard, Jahres- und Ergänzungskarten etc.)
 - Tarifbestimmungen und -änderungen, Kündigungen
- **Kundennutzen der Produkte**
 - Kundenerwartungen erkennen, übertreffen und Begeisterung für Produkte
 - Umgang mit (Stamm-)Kundendaten
 - Aktive Kundenpflege und professionelle Nachkaufbetreuung
- **Kommunikationsmethoden anwenden**
 - Beschwerde- und Reklamationsgespräche als Chance der Kundenbindung

Seminarziele

Sie

- optimieren die Kundenzufriedenheit und -bindung
- lernen Instrumente der Kundenbindung kennen und wissen diese gezielt im beruflichen Alltag einzusetzen
- optimieren Ihre Fach- und Beratungsgespräche in Bezug auf Kundenbindung und erwerben Wissen darüber, welchen „Wert“ der Kunde besitzt
- erweitern Ihre kommunikativen Fähigkeiten
- bauen Ihre Selbstbewusstsein auf, d.h. dieses Training hilft Ihnen beim Aufbau eines positiven Selbstbildes
- wissen um Kundenorientierung auch in kritischen Situationen (z.B. in Reklamations- und Beschwerdegesprächen)
- entwickeln ein Gespür für die optimale Nutzung von Vertriebspotenzialen

Methoden

Trainerinput und Diskussionen, Einzel-, Partner- und Gruppenaufgaben, Einübung des erlernten Wissens durch Rollenspiele und (ggf. Video-)Feedback, Informationsbroschüren und Arbeit an Fallbeispielen aus dem Arbeitsalltag des Kundenberater

Zeitplan des Seminars

1. Tag

10.00 Uhr Seminarbeginn
12.30 Uhr Mittagessen
17.30 Uhr Seminarende
18.30 Uhr Abendessen

2. Tag

09.00 Uhr Seminarbeginn
12.30 Uhr Mittagessen
16.30 Uhr Seminarende

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Veranstaltungsort

Park Inn Bochum
Massenbergstraße 19-21

44787 Bochum

Mit dem Park Inn Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von € 129,-- vereinbart. Die Tagungspauschale beinhaltet:

- Mittag- und Abendessen am ersten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Mittagessen am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 20.09. bis 22.09.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen € 99,-- pro Nacht.

Ein entsprechendes Anmeldeformular ist diesem Schreiben beigelegt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Teilnehmerunterlagen.

Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Tagungspauschale sowie die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. ges. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr

Pro Teilnehmer € 595,-- zzgl. ges. MwSt.

Anmeldeschluss

Freitag, 03. September 2010

Max. Teilnehmerzahl

15 Teilnehmer

Gruppenrabatte

Nehmen mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens gemeinsam an derselben Veranstaltung zum gleichen Termin teil, dann erhalten sie für den zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10% und ab dem dritten Teilnehmer einen Rabatt von 20% auf die jeweilige Teilnahmegebühr. Ein Rabatt auf die Tagungspauschale und die Übernachtungskosten inkl. Frühstück kann bei Gruppenbuchungen nicht gewährt werden. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen.

Stornierung / Umbuchung / AGB

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotel- ausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstver- ständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkos- ten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unse- re Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen
Ihre
Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

Weitere Veranstaltungshinweise

Bitte merken Sie sich auch diese Termine vor!

Mündlich-telefonische Fahrgastbeschwerden als Chance -Aufbaukurs-

29. und 30. September 2010 in Hamburg

Mehr Abonnenten gewinnen!

19. und 20. Oktober 2010 in Düsseldorf

Schwierige Kunden willkommen!

21. und 22. Oktober 2010 in Köln

Serviceorientierte Kundenbetreuung

11. und 12. November 2010 in Bochum

Fahrausweisverkäufer als Berater des Kunden - Aufbaukurs -

16. und 17. November 2010 in Mannheim

„Sollten Sie noch Fragen haben...“

Korrespondenztraining für Servicemitarbeiter zum Beschwerdemanagement

16. und 17. November 2010 in Berlin

Business-to-Business - Verkauf im ÖPNV

09. und 10. Dezember 2010 in Düsseldorf

Weitere Informationen zu unseren Seminaren finden Sie unter

www.beka.de → Seminar-Börse

**Gerne senden wir Ihnen die detaillierte Seminarankündigung zu.
Fordern Sie die Unterlagen unter bildung@beka.de oder ☎ 0221-95144913 an!**

Bitte senden Sie uns diese Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221-95144930 zurück!

beka GmbH
Abt. Bildungswesen
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 03.09.2010

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Kundenbedürfnisse wecken und erfüllen
Termin: 21. und 22. September 2010 in Bochum

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

E-Mail-Adresse
des Teilnehmers: _____

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

ab Vorabend ()

ab Kurstag ()

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale und Übernachtungskosten gem. Seminarankündigung zzgl. ges. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

Datum

Unterschrift

pdf