

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

**Handel
Bildung
Verlag
Kooperation**

Mündlich-telefonische Fahrgastbeschwerden als Chance

Vertiefungsworkshop

29. und 30. September 2010
Hamburg

Trainerin:

Heike Rahlves

Sozialpsychologin und Trainerin
der WBS Training AG

Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen aus dem Bereich
Beschwerdemanagement

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,

lösungsorientiertes statt problemorientiertes Sprechen und Telefonieren mit dem Kunden wird durch dieses Training vertieft und gefestigt. Wie kann man z.B. konstruktive Aspekte der Kundenaussagen im Gespräch herausfiltern, die man berücksichtigen sollte? Und wie sehe ich persönlich den Kunden, der sich bei mir beschwert? Als "Störer", Querulant oder Partner?

Im Workshop werden u.a. Hilfsmittel vorgestellt, die dazu beitragen ein Gespräch auf die Sachebene zurückzubringen und es wird eingeübt, wie man in komplizierten Situationen einen "kühlen Kopf" behält.

Seminarinhalte

- Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächen und Telefonsituationen
- Eine neue Einstellung zu Kundenbeschwerden und Konflikten finden
- Persönliche Wort- und Formulierungsdiagnose
- Empathie und soziale Toleranz (Zuhören, Sach- und Beziehungsebene, persönliche Wirkung)
- Umgang mit Kritik und Beschwerden: meine "Blitzableiter"-Funktion; Ich als Repräsentant meines Unternehmens
- Umgang mit "schwierigen" Kunden: Ansätze zum Verstehen des Kunden
- Übungen: bei direkter Provokation eine positive Grundhaltung bewahren

Methoden

Rollenspiele u.a. mit Telefontrainingsanlage, praktische Fallbeispiele

Zielgruppe

Vertiefungsworkshop für Mitarbeiter, die Fahrgastbeschwerden bearbeiten. Die Teilnahme am Grundkurs ist von Vorteil, wird aber nicht vorausgesetzt.

Zeitplan des Seminars

1. Tag

10.00 Uhr Seminarbeginn
13.00 Uhr Mittagessen
18.00 Uhr Seminarende
19.00 Uhr Abendessen

2. Tag

09.00 Uhr Seminarbeginn
12.30 Uhr Mittagessen
16.00 Uhr Seminarende

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Tagungsort

Ramada Hotel Hamburg-Bergedorf
Holzhude 2
21029 Hamburg

Mit dem Ramada Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von **€ 125,-** vereinbart. In der Tagungspauschale sind enthalten:

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

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 28.09. bis 30.09.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten im Einzelzimmer inkl. Frühstück betragen **€90,--** pro Nacht.

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

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, 10. September 2010

Max. Teilnehmerzahl

16 Personen

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 Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221/ 951449-30 zurück!

beka GmbH
Abt. Bildung
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 10.09.2010

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Mündlich-telefonische Fahrgastbeschwerden
als Chance - Vertiefungsworkshop

Termin: 29. und 30. September 2010 in Hamburg

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