

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft  
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

**Handel**  
**Bildung**  
**Verlag**  
**Kooperation**

**Neu!**

# Schwierige Kunden willkommen!

21. und 22. Oktober 2010  
Köln

**Trainer:**  
**Dr. Ralf Hillemacher**  
Inhaber von Hillemacher Consulting, Aachen

**Zielgruppe:**  
ÖPNV-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die  
direkten Kundenkontakt haben

CLASSIC SEMINAR

**Service-Informationen:**  
Telefon: 02 21/95 14 49-13  
E-Mail: [bildung@beka.de](mailto: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](http://www.beka.de)

**beka:**  
Telefon: 02 21/95 14 49-0  
Bismarckstraße 11-13  
50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

nette und freundliche Kunden bedienen kann fast jeder. Echte Professionalität beginnt erst bei schwierigen Kunden. Hier wollen wir Sie unterstützen: Mit kundenorientierter Haltung und dem richtigen Verkaufs-/Serviceverhalten gibt es eigentlich keine schwierigen Kunden.

### **Seminarziele**

Sie lernen:

- wie wichtig Ihre innere Haltung gegenüber schwierigen Kunden ist
- erfolgreichen Umgang mit schwierigen Kunden

### **Seminarinhalte**

- Warum sind manche Kunden schwierig?
- Welche Kunden sind für Sie „schwierig“?
- Der „unhöfliche“ Kunde
- Der „seltsame“ Kunde
- Der „fremde“ Kunde
- Der „anspruchsvolle“ Kunde
- Kundenorientierung konkret
- Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden
- Eskalationsstufen im Service/Verkauf
- Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- Deeskalationstechniken anwenden
- Vom „schwierigen“ zum „willkommenen“ Kunden
- Übungen hierzu

### **Seminarprogramm**

Das Seminarprogramm ist als Anlage beigefügt.

### **Anmeldung und organisatorischer Ablauf**

#### **Tagungsort**

**art`otel  
Holzmarkt 4  
50676 Köln**

Mit dem Tagungshotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von **€ 139,-** vereinbart. In der Tagungspauschale sind enthalten:

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

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 20.10. bis 22.10.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen **€ 110,-** 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 mit der Teilnahmegebühr zzgl. ges. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

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

**Anmeldeschluss** **Freitag, 01. Oktober 2010**

### **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

### **Weitere Veranstaltungshinweise**

Merken Sie sich auch folgende Termine vor!

#### **Serviceorientierte Kundenbetreuung**

11. und 12. November 2010 in Bochum

#### **Business-to-Business - Verkauf im ÖPNV**

09. und 10. Dezember 2010 in Düsseldorf

**Weitere Informationen zu unseren Seminaren finden Sie unter  
[www.beka.de](http://www.beka.de) → Seminar-Börse**

**Gerne senden wir Ihnen detaillierte Seminarankündigungen zu.  
Fordern Sie die Unterlagen unter [bildung@beka.de](mailto:bildung@beka.de) oder ☎ 0221-95144913 an!**

# Seminarprogramm

## **Schwierige Kunden willkommen!**

21. und 22. Oktober 2010 in Köln

### **Referent**

**Dr. Ralf Hillemacher**

Inhaber von Hillemacher Consulting, Aufsichtsratsvorsitzender der FirstAttribute AG, arbeitete im Vertrieb vom Akquisiteur bis zum Verkaufsdirektor, Autor des Buches „Der Meister-Verkäufer“ und seit 1998 als Berater und Trainer für die BOGESTRA tätig.

### **Donnerstag, 21.10.2010**

09:00 Uhr	<b>Warum sind manche Kunden schwierig? Welche Kunden sind für Sie schwierig?</b>
10:30 Uhr	Kaffeepause
11:00 Uhr	<b>Umgang mit schwierigen Kunden 1. Teil</b>
12:30 Uhr	Mittagessen
13:30 Uhr	<b>Umgang mit schwierigen Kunden 2. Teil (mit Übungen)</b>
15:00 Uhr	Kaffeepause
15:30 Uhr	<b>Umgang mit schwierigen Kunden 3. Teil (mit Übungen)</b>
17:00 Uhr	Ende des ersten Seminartages
18:00 Uhr	gemeinsames Abendessen außer Haus mit Erfahrungsaustausch

### **Freitag, 22.10.2010**

09:00 Uhr	<b>Umgang mit schwierigen Kunden 4. Teil (mit Übungen)</b>
10:30 Uhr	Kaffeepause
11:00 Uhr	<b>Kundenorientierung und innere Haltung gegenüber schwierigen Kunden</b>
12:30 Uhr	Mittagessen
13:30 Uhr	<b>Deeskalation bei aggressiven Kunden 1. Teil (mit Übungen)</b>
15:00 Uhr	Kaffeepause
15:30 Uhr	<b>Deeskalation bei aggressiven Kunden 2. Teil (mit Übungen)</b>
17:00 Uhr	Ende des Seminars

### **Methoden**

Trainer-Präsentationen, Diskussion und Erfahrungsaustausch

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: 01.10.2010

## Teilnehmeranmeldung

**Seminar: Schwierige Kunden willkommen!**  
**Termin: 21. und 22. Oktober 2010 in Köln**

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 gem. Seminarankündigung zzgl.  
ges. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift