

Anmeldung

Verbindliche Anmeldung per Fax: 0231-9761976
oder formlos per E-Mail:
anmeldungen@rheinruhrakademie.de

Hinweis: Die Teilnehmerzahl ist jeweils auf 12 Personen begrenzt! Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.
Anmeldeschluss ist jeweils 4 Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin.

Ja, Ich/Wir nehme(n) mit ___Person(en) gern an der Veranstaltung „Mitarbeiter im Kundenkontakt“ teil.
(Bei mehreren Personen bitte die Namen zusätzlich angeben!)

Titel, Name, Vorname

Unternehmen, Institution

Straße

PLZ, Ort

Telefon

Mobiltelefon

E-Mail

Datum, Unterschrift

Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr beträgt 380,00 EUR (zzgl. 72,20 EUR MwSt.), für Studierende oder Auszubildende ohne bisherigen Hochschulabschluss 85,00 EUR (zzgl. 16,15 EUR MwSt. bei Vorlage des Studierendenausweises oder Ausbildungsnachweis, begrenzt auf 3 Personen je Seminar).

Soweit ein Unternehmen mehrere Teilnehmer anmeldet, reduziert sich die Teilnahmegebühr für jeden weiteren Teilnehmer um 10% vom Ursprungsbetrag

Die Teilnahmegebühr schließt die Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke ein (Übernachtung und Abendessen sind nicht enthalten, können aber bei Bedarf individuell von den Teilnehmern direkt beim Hotel gebucht werden). Nach Erhalt der Rechnung überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer. Nach Eingang des Rechnungsbetrages erhalten Sie ein Teilnahme-Zertifikat für das Seminar.

Stornierungsbedingungen

Für eine Anmelde-Stornierung, die später als 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 80% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt und bei Stornierungen von Anmeldungen, die mindestens als 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 20% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Bei Nichtteilnahme ohne Absage ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe zu entrichten. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bis zu 3 Werktagen vor Termin absagen zu können.

„Erwirb neues Wissen, während du das alte überdenkst, so wirst Du anderen zum Lehrer.“

[Konfuzius](#), (*551 -+479 vor Christus), Chin. Philosoph

Veranstaltungsreihe 2019

„Soft-Skills in der Logistik“



Mitarbeiter im Kundenkontakt

Der zentrale Faktor für den Erfolg in Dienstleistungsunternehmen

Termin:

Donnerstag, 14. 11 2019, 9.00 – 17.00 Uhr

Veranstaltungs-Leitung und Dozentin:

Dr. Renate Stöckmann-Bosbach

Kontakt:

Dipl.-Ökonom Harald Knippschild,
Telefon-mobil: +49 (0) 171 20 955 23
E-Mail: info@logteam.de

Veranstalter:

RheinRuhrAkademie Herdecke e. V. in Kooperation mit der Logteam GmbH, Solingen sowie mit der ST-Consult, Hannover

"Erfolgreich gestaltete Kundenkontakte beeinflussen den Unternehmenserfolg nachhaltig"

Alles muss „just-in-time“ gehen und doch immer perfekt funktionieren – das sind die täglichen Anforderungen in der Logistikwelt! Ist es dann normal bzw. akzeptabel, dass der Ton rauer als dem Arbeitsklima und damit der Unternehmens-Produktivität zuträglich ist?

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter in der Logistikkette bemüht, aus ihrer Sicht effizient und zielführend zu arbeiten. Das „richtige Wort“ vom Mitarbeiter „am richtigen Ort“ und „zur richtigen Zeit“ kann neue Zustimmung, mehr Begeisterung, eine höhere Motivation oder auch eine stärkere Bestätigung bei externen und internen Kunden auslösen. Langjährige Kundenpartnerschaften gilt es nicht nur zu pflegen, sondern auch weiter auszubauen, um weitere Wettbewerbsvorteile zu erwerben.

Mitarbeiter im Kundenkontakt – sowohl im Außen- als auch im Innendienst – bringen ein entsprechendes Bewusstsein und entsprechende Fähigkeiten nicht unbedingt immer als „Naturtalente“ mit in ihre tägliche Berufspraxis ein, sie können diese aber erlernen und sich antrainieren und damit in einem entscheidenden Umfang an der positiven Entwicklung ihres Unternehmens beitragen.

Ziele des Seminars

- Erkennen der Potenziale im Kundenkontakt
- Wissen für eine erstklassige Kunden- und Serviceorientierung erwerben
- Ein 1a-Kommunikationsverhalten im direkten Gespräch an den Tag legen können
- Die Kunden von der eigenen Person und den Unternehmensleistungen überzeugen können

Seminarinhalte

- Zehn Grundregeln der kundenorientierten Kommunikation und des Dienstleitungsverhaltens
- Soziale Kompetenz führt zu zufriedenen Kunden
- Erfolgreiche Kundenkommunikation für die Praxis
Nonverbale Kommunikation - interkulturell Unterschiede
- Kundengespräche und Umgang mit schwierigen Kunden „vor Ort“
- ggf. LIFO® - Analyse der Serviceorientierung und des Serviceverhaltens

Methoden

Traineranleitung, praxisnahe Gespräche mit Video-Analyse, Teilnehmerunterlagen, Einzel- und Gruppenarbeit, Testmaterial

Zielgruppe

Praktiker, Fach- und Führungskräfte in Logistik-Betrieben und von Verladern mit eigenen Logistik-Einrichtungen

Organisatorische Informationen

Veranstaltungsort:

Ringhotel Zweibrücker Hof

hotel-zweibrueckerhof@riepe.com
Zweibrücker Hof 4, 58313 Herdecke
Tel.: 02330 605-0, Fax: 02330 605-555

Seminar-Dauer

1 Tag

Teilnehmerzahl

Die max. Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen



Dr. Renate Stöckmann-Bosbach

- 18 Jahre Training, Unternehmensberatung, Personal- und Organisationsentwicklung, Changemanagement, Business-Coaching,
- Zertifizierte Trainerin, LIFO®-Analyst, Contextueller BusinessCoach
- Hochschuldozentin für Soft Skills, Selbstorganisation und Management, Unternehmerisches Denken und Handeln
- KMU, Non-Profit-Organisationen
- Verhaltensstil: unterstützend, wert- und zielorientiert, begeisternd, visionär, integer, kommunikativ und kreativ, empathisch.
- Werte im Coaching: Wertschätzung und Vertrauen, Ermöglichen und Dienen, Erkenntnisse und Inspiration
- Wirtschaftswissenschaften / Soziologie / Arbeitswissenschaften, Biologie, zweijährige Ausbildung Systemischer Coach (C. Rauen), zweijährige Ausbildung zum contextuellen Business-Coach; NLP, Vertretungsprofessur, Leitung Weiterbildungsakademie, Leitung Gesundheitszentrum, Leitung Steuer- und Wirtschaftsakademie.

Änderungen vorbehalten -