



Organisation des Kundendienstes für Unternehmer.

Für mehr Kundenzufriedenheit.

Kundendienst und Service beschränken sich nicht allein auf den technischen Kundendienst. Sie sind vielmehr darauf ausgerichtet, alle Anfragen und Kundenwünsche zu bearbeiten, die im Zusammenhang mit dem Verkauf eines Produktes oder einer Dienstleistung geäußert werden. Dabei kann es sich z. B. um Reklamationen, Fragen zur Benutzung oder um die Suche nach Zubehör oder Ersatzteilen handeln. Ein funktionierender Kundendienst gewährleistet, dass der Kunde den größtmöglichen Nutzen aus dem gekauften Produkt oder der Dienstleistung zieht, und trägt folglich zu größtmöglicher Kundenzufriedenheit bei. Kundendienst und Service sind deshalb zentrale unternehmerische Stellgrößen, die planmäßig aufgebaut werden müssen. Wie, erfahren Sie in unserem Seminar.

SEMINARSCHWERPUNKTE

- Begriffe, Maßnahmen und Abläufe im Kundendienst
- Was unterscheidet Kundendienst, Reklamation, Wartung usw. voneinander?
- Wo liegen die Herausforderungen für Unternehmen?
- Bereiche des Kundendienstes, die beachtet werden müssen
- Ablauf eines Kundenauftrages
- Erwartungen des Kunden an einen Handwerksbetrieb und seine Mitarbeiter
- Was genau ist Kundenorientierung?
- Was unterscheidet Kundenservice und technischen Kundendienst?
- Wie wichtig ist Kundendienst für ein Unternehmen?
- Wer übernimmt den Kundendienst im Unternehmen?
- Praktische Umsetzung, z. B. durch Digitalisierung

Nach bestandener Schulung erhalten die Teilnehmer eine Teilnahmebescheinigung.

REFERENT

Peter Bergmann

Peter Bergmann ist ein Praktiker mit weitreichender Marketingkompetenz. Er bekleidete mehrfach leitende Positionen, u. a. in Marketing-Firmen. Nach diversen Aus- und Weiterbildungen arbeitet er seit 1996 als Marketingberater, seit dem Jahr 2000 als selbstständiger Berater, Coach und Trainer. Sein Spezialgebiet sind realitätsbezogene Marketingtrainings in Klein- und Kleinstunternehmen, insbesondere aus dem Handwerk.

SEMINARBEITRAG

Sie investieren 135,- Euro (Innungsmitglieder) bzw. 175,- Euro (Nichtmitglieder) in Ihren Erfolg (pro Person, zzgl. MwSt.). Inklusive Arbeitsunterlagen, Getränken und Mittagessen für den Veranstaltungstag.

Die Abrechnung erfolgt über das SHK-Ausbildungszentrum Berlin und ist daher von der Umsatzsteuer befreit.

SEMINARORT

SHK-Ausbildungszentrum
Raum 202
Grüntaler Straße 62
13359 Berlin (Mitte)

TERMIN

10.10.2018
09:00 – 16:00 Uhr

ZIELGRUPPE

SHK-Handwerksbetriebe: Unternehmer und leitende Mitarbeiter

MAXIMAL 20 TEILNEHMER



Anmeldung

»Organisation des Kundendienstes für Unternehmer.«

10.10.2018, 09:00 – 16:00 Uhr

BF.Akademie

Lützowstraße 74
10785 Berlin (Tiergarten)
Telefon (030) 26 08-10 01
Telefax (030) 26 08-11 11
E-Mail seminar@bfgruppe.de

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Telefax: _____

E-Mail: _____

Hiermit melden wir uns verbindlich an:

Teilnehmer:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Ich bestätige mit meiner Unterschrift die Seminaranmeldung und erkenne die Geschäftsbedingungen der BF.Akademie an.

Datum/Unterschrift/Stempel:

Alle Infos und unser
komplettes Seminarangebot
finden Sie auch unter:
[www.bergmann-franz.de/
profikunden/akademie](http://www.bergmann-franz.de/profikunden/akademie)

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Anmeldungen werden in Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Nach Abschluss des Seminars erhalten alle Teilnehmer eine Seminarurkunde sowie eine Rechnung. Wenn nicht anders angegeben, gelten die jeweiligen Seminarpreise pro Person, zuzüglich Mehrwertsteuer.

Bei Abmeldung bis 14 Tage vor Seminarbeginn entstehen Ihnen keine Stornokosten. Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierungen innerhalb von 14 Tagen vor Seminarbeginn 50 % des Seminarbeitrages, bei Stornierung oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag die volle Gebühr in Rechnung gestellt werden muss. Selbstverständlich können Sie gerne eine Ersatzperson nennen. Wir behalten uns vor, das Seminar abzusagen – Sie werden natürlich rechtzeitig darüber informiert.

ANREGUNGEN

Sollten Sie Anregungen zur Semingestaltung, neue Ideen oder Wünsche für Seminare haben, lassen Sie es uns wissen. Wir freuen uns über jedes Feedback:
E-Mail: seminar@bfgruppe.de
Telefon: (030) 26 08-10 01