

# Der informierte und kritische Kunde - Wie gehe ich professionell mit unzufriedenen und schwierigen Kunden um?

## Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter im Warenbereich, die im Kundenkontakt stehen

## Ihr Nutzen:

- Die Teilnehmer reagieren in schwierigen Verkaufssituationen sicher, partnerschaftlich und unternehmenswirksam.
- Sie erkennen Kundenzufriedenheit als entscheidenden Erfolgsfaktor.

## Inhalt:

- Mögliche Reaktionen und Einwände der Kunden
- Unterschied Einwand - Vorwand
- Methoden der Einwandbehandlung - Lösungen generieren
- die Reklamation als Chance
- Gefühls- und Sachebene erkennen

## Hinweis:

Preis 1. Teilnehmer: 200,00 €

Preis ab 2. Teilnehmer: 180,00 €

**Termin**  
21.01.2020

**Anmelde-Nr.:**  
SUK 20001

**Preis:**  
EUR 200,-

## Ihre Ansprechpartner

### für fachliche Fragen:

**Benedikt Pfadenhauer**

Tel.: 08461/650-1308

Fax: 08461/650-1350

benedikt.pfadenhauer@abg-bayern.de

### für organisatorische Fragen:

**Anke Gabler**

Tel.: 08461/650-1308

Fax: 08461/650-1350

anke.gabler@abg-bayern.de