



Der richtige Umgang mit schwierigen und verärgerten Kunden & Preisdrückern



So machen Sie aus unzufriedenen Kunden begeisterte Kunden

Sie haben schon mal Kunden, die aus einer Mücke einen Elefanten machen und die einfach nur den Preis im Nachhinein drücken wollen. Sie wollen den Kunden nicht verlieren, aber Sie möchten am Ende auch nicht drauf zahlen! Mit einer professionellen Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung stärken Sie die Kundenbindung, denn 9 von 10 Kunden halten Ihnen die Treue, wenn Sie eine Reklamation oder eine Beschwerde wunschgerecht behandeln.

Sie erfahren:

- Wie Sie Reklamationen kundenorientiert, kompetent und effizient bearbeiten
- Wie Sie den verärgerten Kunden neu für sich gewinnen
- Warum Sie Beschwerden nicht vermeiden sollten
- Wie Sie künftig immer souverän auf Reklamationen & Beschwerden reagieren
- Die verkaufpsychologisch richtigen Antworten auf Kundenbeschwerden
- Die 7 häufigsten „Alltagsünden“ bei Reklamationen und Beschwerden

Ihr Nutzen:

Sie gehen künftig mit Reklamationen und Kundenbeschwerden professionell und kundenorientiert um und bleiben auch in schwierigen Situationen souverän und gelassen. Egal, ob persönlich oder am Telefon: Sie treffen immer den richtigen Ton, stärken die Kundenbindung und steigern so Ihre Umsätze.



Referent: Heiko T. Ciesinski – Der Unternehmer-Coach

Fachbuchautor & Herausgeber des Marketing-Podcast mit über 100.000 Abonnenten. Die Presse nennt ihn „Guru der Formulierung“. Er ist Experte für Kommunikation und Dozent an vielen Kreishandwerkerschaften sowie beim Zentralverband des Deutschen Handwerks.

Die ersten 5 Anmeldungen erhalten die 1. Ausgabe des Fachbuches („Guerilla-Marketing - Empfehlungsmarketing - Kundenorientierter Schriftverkehr & Reklamationsbearbeitung für Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen“) **von Heiko T. Ciesinski als e Book im Wert von 39 Euro gratis dazu!**

Teilnahmegebühr: 225 Euro für Nichtmitglieder

175 Euro für Innungsmitglieder

inkl. Tagungsgetränken, Imbiss, hochwertigem Seminarordner sowie Kontakten zu vielen anderen Unternehmerinnen & Unternehmern.

Ansprechpartner: Daniela Hees, Telefon 0271-2350-287, Fax 0271-2350-286 E-Mail: hees@kh-siegen.de

Tagungsort: Haus der Siegerländer Wirtschaft (HdW)
Spandauer Straße 25, kleiner Saal, 57072 Siegen

Das sagen unsere begeisterten Kunden:



Klaus Zeller, Geschäftsführer Kreishandwerkerschaft Gelnhausen-Schlüchtern

„Herrn Ciesinski kann ich weiterempfehlen, weil er die Seminarteilnehmer für die Themen begeistert und das Gefühl vermittelt ohne die Teilnahme an dem Seminar hat man etwas im Leben verpasst.“



Ralf Stommel, Geschäftsführer Stommel Haus GmbH

„Für mich ist das Seminar ‚Beschwerdemanagement‘ empfehlenswert, weil bei guter Umsetzung und Anwendung ein echter ‚Mehrwert‘ im Unternehmen, aber auch im persönlichen Bereich erzielt werden kann. Herrn Ciesinski kann ich weiterempfehlen, weil ruhiger, souveräner Vortragsstil!“

Heiko T. Ciesinski

Der Experte für Kommunikation & Vertrieb

„Eine Investition in Wissen bringt noch immer die besten Zinsen!“
Benjamin Franklin



Verbindliche Anmeldung zum Seminar „Der richtige Umgang mit schwierigen und verärgerten Kunden & Preisdrückern -“ am **Dienstag, 05. Juni 2018 in der Zeit von 9-17 Uhr**

Anmeldefrist: Freitag, den 25. Mai 2018

Name, Vorname

Straße

PLZ, Ort

Mit _____ Personen, davon Mitglieder

Ort, Datum

Unterschrift