



## DGM-Akademie – **DIGITAL**

Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel

<b>Seminartitel:</b>	<b>Fit im Kundenkontakt: Auf die Formulierung kommt es an</b>
<b>Zielgruppe:</b>	<u>Für Handel und Hersteller:</u> Mitarbeiter*innen im Kundenservice Alle Mitarbeitende, die sich um Beanstandungen kümmern
<b>Seminarinhalte:</b>	<p>Kunden reagieren sehr sensibel auf Servicequalität. Ein professioneller Kundenservice leistet damit einen entscheidenden Beitrag für den Erfolg von Unternehmen. Dabei bestimmen oft kleine Nuancen in der Kommunikation, in welche Richtung sich Gespräche entwickeln - ob gemeinsam Lösungen gesucht werden oder ob eine Eskalation unvermeidbar wird.</p> <p>In diesem Kurzworkshop klären wir gemeinsam folgende Fragestellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welche Erwartungen haben Kunden?</li><li>- Welchen Stellenwert haben verbale und nonverbale Anteile in der Kommunikation?</li><li>- Wie können wir kundenorientiert formulieren?</li></ul> <p><b>Hinweis:</b> Bitte stellen Sie bei Teilnahme sicher, dass Sie eine Kamera zur Verfügung haben und schalten Sie diese ein.</p>
<b>Referentin:</b>	Diplom-Betriebspädagogin und Diplom-Burnout-Prophylaxe-Trainerin: Kerstin Engelmann
<b>Termine:</b>	<b>16.06.2023 – 09:30 Uhr</b>
<b>Seminardauer:</b>	60 min
<b>Kosten:</b>	60,00 € pro Teilnehmer zzgl. ges. Umsatzsteuer  <i>Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass jeder Teilnehmende mit einem separaten Link angemeldet werden muss. Sollten sich mehrere Teilnehmer über einen Zugang einloggen, benötigen wir eine namentliche Auflistung zur korrekten Abrechnung mit dem Referenten-Team an:</i> <a href="mailto:ahofmann@dgm-moebel.de">ahofmann@dgm-moebel.de</a>
<b>Anmeldeschluss:</b>	ca. drei Tage vor dem Termin erhalten Sie einen Link zum Einwählen. Die Rechnung zur Teilnahme wird separat versendet!