

Einladung zum BTG-Fachseminar

Kundenreklamationen in der Autowaschanlage kompetent und richtig bearbeiten

- Termin:** Mittwoch, **19. März 2025**
Beginn: 09.00 Uhr; Ende ca. 16.30 Uhr
- Tagungsort:** Mercure Hotel Hannover
Oldenburger Allee 1, **30659 Hannover**
Tel. +49 511 61550
- Zielgruppe:** Unternehmer/innen sowie Mitarbeiter/innen der Autowaschbranche
- Referent:** Eike Koebe, Verkaufstrainer
- Das Seminarziel:** Reklamationsbearbeitung gehört zu den besonderen Aufgaben beim Umgang mit Kunden. Jede Reklamation, auch wenn sie einen meist unvorbereitet trifft, ist dennoch eine Chance! Das Seminar vermittelt, wie man sich auf gereizte Kunden einstellen und mit Verhandlungsgeschick den Kunden zur Sachlichkeit zurückführen kann, um dadurch mit schwierigen Situationen leichter fertig zu werden.
- Tagungsinhalte:**
- **Bedeutung einer guten Reklamationsbearbeitung**
 - Die Erwartungen der Kunden von heute
 - Verschiedene Ursachen für Reklamationen
 - Die Chance in einer guten Reklamationsbehandlung
 - **Umgang mit Kundenreklamationen**
 - **Gesprächsführung mit verärgerten Kunden**
 - Sachlichkeit als Schlüssel, einen Streit zu vermeiden
 - Aktives Zuhören - was meint der Kunde wirklich
 - Bewusstes Eingehen auf Veränderungen
 - **Das Reklamationsgespräch von der Annahme bis zum Abschluss**
 - Annahme von Reklamationen
 - Klären der Ursachen
 - Informationen über Lösungsmöglichkeiten
 - Abschluss der Reklamation
 - Verhalten bei unberechtigten Reklamationen
 - **Verhalten bei unterschiedlichen Reklamationsituationen**
 - Verärgerte und gereizte Kunden
 - Kunde behauptet, das bezahlte Programm nicht bekommen zu haben
 - Angebliche Fahrzeugbeschädigungen durch die maschinelle Wäsche
 - Fahrzeugsauberkeit steht im Widerspruch zu den Kundenvorstellungen
 - Kunde fordert den Waschpreis zurück
 - Kunde droht mit Rechtsstreit
 - Umgang mit Kulanz und Garantie

Technische Informationen

Teilnahmegebühr: BTG-Mitglieder: 295,00 € + 19 % MwSt.

Nichtmitglieder: 395,00 € + 19 % MwSt.

In der Teilnahmegebühr sind die erforderlichen Unterlagen, die Getränke (alkoholfrei), während der Veranstaltung und das Mittagessen enthalten. Im Seminarpreis nicht enthalten sind die Übernachtungskosten.

Übernachtung: Zimmerreservierungen erfolgen über die witas GmbH. Der Preis im Einzelzimmer beträgt 115,00 €/Nacht inkl. Frühstück. Die Übernachtungskosten begleichen Sie bitte direkt im Hotel. Es gelten die AGB und Stornobedingungen des Hotels.

Anmeldung: Ihre Anmeldung zum Seminar nehmen Sie bitte mit dem Anmeldeformular vor. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, werden die eingehenden Anmeldungen in zeitlicher Reihenfolge berücksichtigt.

Stornierung: **1.) Teilnahmegebühren:**
Eine Stornierung bis 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (Eingang witas GmbH), ist kostenfrei. Bei späteren Stornierungen ist der volle Preis zu bezahlen.

2.) Hotelübernachtung

Eine Stornierung bis 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (Eingang witas GmbH), ist kostenfrei. Später eingehende Stornierungen für die Hotelzimmer richten sich nach den AGB des Hotelbetriebes. Die AGB können auf der Homepage eingesehen oder beim Hotel direkt angefordert werden.

Sollte das Seminar aus Gründen, die die witas GmbH nicht zu vertreten hat (z. B. zu geringe Teilnehmerzahl), ausfallen, können die Seminarteilnehmer hieraus keine Schadensersatzansprüche anmelden.

Anmeldeschluss: **10. Februar 2025**

Veranstalter: witas GmbH, Hauptstr. 78, 32479 Hille Tel. 05734 9179580

An
Witas GmbH
Hauptstr. 78
32479 Hille

Fax: 05734 9179588

Anmeldung zum Seminar "Kundenreklamationen" am 19. März 2025 in Hannover

Wir melden folgende Teilnehmer an: **(Vor-/Nachname bitte in Druckbuchstaben)**

1. Vorname: _____ Name: _____

2. Vorname: _____ Name: _____

Wir sind Mitglied im BTG; Mitglieds-Nr.: _____

Wir bitten um Buchung von _____ Einzel-/Doppelzimmer(n)

Anreise: _____ Abreise: _____

Ort/Datum

Stempel/Unterschrift