



**Kunden – und lösungsorientierte Kommunikation,
Auftragsanalyse, schwierige Gespräche meistern
Mittwoch, 7. September 2022**

Ort: Ausbildungszentrum SBS
Zeughausstrasse 19, 3860 Meiringen

Inhalte/Ziele des Seminars:

Das Seminar vermittelt Grundsätze der lösungsorientierten Kommunikation und der Körpersprache.

Wir reflektieren, wie Aufträge effizient und nach welchen Prioritäten erledigt werden.

Sie erhalten Tipps, wie Sie bei schwierigen Gesprächen/Reklamationen das Kundenvertrauen stärken können.

- Sie verstehen Signale der Körpersprache und wissen, was Sie selbst auslösen
- Sie nutzen die Faktoren wertschätzender und lösungsorientierter Kommunikation und können im Gespräch empathisch auf Ihr Gegenüber eingehen
- Aufträge analysieren und priorisieren Sie zielorientiert
- Sie wissen, wie Sie bei emotionalen Gesprächen/Reklamationen das Kundenvertrauen stärken können

Programm:	08.00 Uhr	Eintreffen/Kaffee	Cafeteria
	08.30 Uhr	Start Seminar	D. Neukomm
	09.40 Uhr	Kaffeepause	
	10.00 Uhr	Seminar	D. Neukomm
	12.00 Uhr	Mittagessen	Cafeteria
	13.00 Uhr	Seminar	D. Neukomm
	15.00 Uhr	Pause	
	15.20 Uhr	Seminar	D. Neukomm
	16.00 Uhr	Fragen, Rückblick, Feedback	D. Neukomm

Zielpublikum: Mitarbeitende von Unternehmungen mit Kundenkontakt
(min. 8 Kursteilnehmer)

Mitbringen: Schreibmaterial, Praxisbeispiele von Reklamationen

Kosten: CHF 100.00 pro Person für Mitglieder Berner Bergbahnen
CHF 150.00 pro Person für Nichtmitglieder
inkl. Organisation, Referate, Kursdokumentationen
Zwischenverpflegung und Mittagessen

Geschäftsstelle Berner Bergbahnen

Ausbildungszentrum
Seilbahnen Schweiz
Zeughausstrasse 19
CH-3860 Meiringen
Tel. +41 (0)33 972 40 00
info@berner-bergbahnen.ch
www.berner-bergbahnen.ch





Berner Bergbahnen
Remontées Mécaniques Bernoises

Anmeldung:

Bis **Mittwoch, 24. August 2022** mittels Anmeldetalon an:
Geschäftsstelle Berner Bergbahnen
Ausbildungszentrum SBS
Katrin Thöni
Zeughausstrasse 19a
3860 Meiringen
Tel. 033 972 40 00
katrin.thoeni@seilbahnen.org

Kunden – und lösungsorientierte Kommunikation

Auftragsanalyse, schwierige Gespräche meistern

Mittwoch, 7. September 2022

Bergbahnen / Betrieb: _____

Anz. Personen: _____

Name(n) / Vorname(n): _____

Funktion(en): _____

Tel. G. / Mobile: _____

Email: _____

Ort und Datum: _____

Stempel / Unterschrift: _____

Anmeldeschluss: Mittwoch, 24 März 2022

Geschäftsstelle Berner Bergbahnen

Ausbildungszentrum

Seilbahnen Schweiz

Zeughausstrasse 19

CH-3860 Meiringen

Tel. +41 (0)33 972 40 00

info@berner-bergbahnen.ch

www.berner-bergbahnen.ch

