



**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

<b>Programm:</b>	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. August 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

