



Professionelle Kundenbeziehung auch in schwierigen Situationen

Dienstag, 14. November 2023

im Ausbildungszentrum SBS, Meiringen

- Ort:** Ausbildungszentrum SBS, Zeughausstrasse 19, 3860 Meiringen
- Programm:**
- | | | |
|-----------|-------------------|-------------------------|
| 08.30 Uhr | Eintreffen/Kaffee | Cafeteria |
| 08.50 Uhr | Begrüssung | Michael Nydegger |
| 09.00 Uhr | Seminar | J.B. Berger & A. Jenzer |
- Seminarinhalte:**
- Professionelle Kundenbeziehung (Modul 2)
auch in schwierigen Situationen**
- Spezielle Kundensituationen als Herausforderung
Schwierige Kunden – einfache Kunden?!
- Reagieren oder agieren?!
- Ziele – Ängste – Bedürfnisse – Werte
- Mein Stressprofil und schwierige Situationen
- Tipps und Tricks für den professionellen Umgang mit
schwierigen Kunden und Mitarbeitenden (interne Kunden)
- Tipp und Tricks für die professionelle Kommunikation mit
schwierigen Kunden und Mitarbeitenden (interne Kunden)
- | | | |
|-----------|--------------------|-------------------------|
| 12.00 Uhr | Mittagessen | |
| 13.00 Uhr | Seminar | J.B. Berger & A. Jenzer |
| 15.15 Uhr | Pause | |
| 15.30 Uhr | Seminar | J.B. Berger & A. Jenzer |
| 17.00 Uhr | Schlussbesprechung | Michael Nydegger |
- Inhalte/Ziele des Seminars:** reflektieren und optimieren des eigenen Verhaltens in speziellen Betriebs- und Kundensituationen
lernen, die Emotionen & Reaktionen in schwierigen Situationen bewusst zu steuern
lernen, wie situationsgerecht kunden- und lösungsorientiert gehandelt und kommuniziert werden kann
- Zielpublikum:** Mitarbeitende von Bahnunternehmungen/Skiliften mit Kundenkontakt (min. 12, max. 15 Kursteilnehmer)
- Mitbringen:** Theoriematerial (Schreibzeug und Schreibblock)
- Kosten:** CHF 100.00 pro Person für Mitglieder Berner Bergbahnen
CHF 150.00 pro Person für Nichtmitglieder
inkl. Organisation, Referate, Kursdokumentationen 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, 8. November 2023** unter folgendem Link:

https://www.umfrageonline.ch/s/Sem_2

oder per Email an:

katrin.thoeni@seilbahnen.org

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