



**Professionelle Kundenbeziehung – Erfolgsfaktor Selbst- und Menschenkenntnisse**

**Montag, 13. November 2023**

**im Ausbildungszentrum SBS, Meiringen**

**Ort:** Ausbildungszentrum SBS, Zeughausstrasse 19, 3860 Meiringen

<b>Programm:</b>	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 1)**  
**Erfolgsfaktor Selbst- und Menschenkenntnisse**

Was unser Sein und Verhalten mit unseren Kunden prägt  
Wertschätzung der eigenen Prägung und des Verhaltens anderer

Das Verhaltensmodell – ein Abbild unserer Bedürfnisse und Ziele  
Vermittlung von Hintergrundwissen

Erarbeiten des eigenen Verhaltensprofils

Grössere Effektivität durch Weiterentwicklung des eigenen Verhaltens  
Meine Entwicklungspunkte im Kundenkontakt

Generelle Verhaltensweisen zur Erreichung einer gewinnbringenden Kundenfreundlichkeit  
Mein aktiver Beitrag als Mitarbeitende/r zur Erreichung von angenehmen Kundensituationen

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:** ermitteln der persönlichen Stärken, Begrenzungen und Einstellungen  
erkennen und optimieren des Verhaltens im Betrieb und mit Kundenkontakt  
lebe die Dynamik einer gewinnenden Kundenbeziehung  
baue die Wertschätzung für Kunden aus

**Zielpublikum:** Mitarbeitende von Bahnunternehmungen/Skiliften mit Kundenkontakt (min. 12, max. 15 Kursteilnehmer)

**Mitbringen:** Theoriematerial (Schreibzeug und Schreibblock)

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

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

**Anmeldung:** Bis **Mittwoch, 8. November 2023** unter folgendem Link:  
[https://www.umfrageonline.ch/s/Sem\\_1](https://www.umfrageonline.ch/s/Sem_1)  
oder per Email an:  
[katrin.thoeni@seilbahnen.org](mailto: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