

Kursnummer
MB053

Der kundenorientierte Recyclinghof

Kundenorientiert handeln und Konflikte abbauen**15.06.2026 - 16.06.2026 | BEW-Duisburg**Start: 09:00 am ersten Tag
Ende: 17:00 am letzten Tag**Angela Trappen**
0201 8406-804, trappen@bew.de**Teilnahmepreise in €****Präsenz****Regulär*** 980,-**Verbandsmitglieder*** 940,-AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr**Behörden und Kommunen*** 890,-In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene
Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet
sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

**Weitere Infos
und Anmeldung**bew.de/mb053

Der kundenorientierte Recyclinghof

Kundenorientiert handeln und Konflikte abbauen

Beschreibung

Ein freundlicher, gezielter Kundenkontakt ist unersetzlich. Zufriedene Kunden beeinflussen das öffentliche Bild eines Unternehmens positiv. Was die Mitarbeiter/-innen leisten können, um die Kundenorientierung bezüglich äußerer und persönlicher Merkmale zu verbessern, wird in diesem Seminar erarbeitet.

Sie lernen die Merkmale guter Kundenorientierung kennen, die Wirkung verbaler und nonverbaler Kommunikation, erfahren die Bedeutung von Freundlichkeit und lernen die persönlichen Eigenschaften kennen, die eine/-n kundenorientierten Recyclinghofmit-arbeiter/-in auszeichnen.

Ihr Nutzen

Sie werden mit den verschiedenen Aspekten der Kundenorientierung vertraut gemacht und erhalten wichtige Anregungen für die Praxis. Das Ziel ist, den Umgang mit den Kunden zu verbessern und beim Umgang mit schwierigen Kunden einen kühlen Kopf zu behalten.

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen auf Recyclinghöfen

Themen/Programm



Der Arbeitsplatz, die Visitenkarte des Unternehmens

- Konflikte und Probleme mit Kunden/Bürgern
- Verbesserungsmöglichkeiten

Kundenorientierung

- Aus der Sicht eines Kunden
- Persönliche, positive und negative Erlebnisse als Kunde eines Dienstleisters

Beispiele zur Kundenorientierung - Von den Besten lernen!

- Was ist ein Dienstleister?
- Was ist Kundenorientierung?

Elemente der Kommunikation

- Aktives Zuhören
- Innere Einstellung
- Äußere Darstellung
- Selbstwahrnehmung versus Fremdwahrnehmung

Verbesserungsvorschläge zur Kundenorientierung

- Aufgaben eines/einer Recyclinghofmitarbeiters/-in bestimmen
- Maßnahmen erarbeiten

Arbeiten mit Argumentationsmustern für Konfliktsituationen

- Aufsichtsfunktion
- Höhere Entgelte
- Aggressive Kunden

Der Umgang mit dem Kunden

Dozent

- **Frank Festerling**, Geschäftsführer, Format Training, Uedem

Abschluss



Teilnahmebescheinigung

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MB053

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/mb053
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular