

Der kundenorientierte Recyclinghof

Kundenorientiert handeln und Konflikte abbauen

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 Recyclinghofmitarbeiter/-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.

IHR DOZENT

Frank Festerling

Geschäftsführer, Format Training Unternehmensberatung

Haubruck-Festerling, Uedem

Langjähriger BEW-Referent, selbständiger Dipl. Trainer, Betriebspädagoge und Prüfer bei der IHK Essen

IHR 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**

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen auf Recyclinghöfen



Besonders geeignet als Inhouse-Veranstaltung – Sprechen Sie uns an!

Termine: 12.-13.06.2023 im BEW-Duisburg

jeweils von 9:00 bis 17:00 Uhr

Internet

www.bew.de/bm053

ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

KLIMANEUTRALITÄT

Das BEW nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes ein. Im Rahmen dieses Engagements ist auch diese Veranstaltung klimaneutral gestellt. Weitere Informationen unter www.bew.de/klimaneutralitaet.

ANMELDEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZHINWEIS

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Teilnahmepreis gilt pro Person – Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke sind enthalten. Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEW GmbH, zu finden auf www.bew.de/agb.

Die Datenspeicherung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die persönlichen Angaben werden des Weiteren vom BEW genutzt, um Ihnen Angebote des BEW zur Weiterbildung per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem in dem geltenden rechtlichen Rahmen per E-Mail über Weiterbildungsangebote des BEW, die den vorher genutzten Leistungen ähnlich sind. Ausführliche Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter www.bew.de/datenschutz. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit per E-Mail an kundenbetreuung@bew.de oder telefonisch unter 0201-8406-6 widersprechen.

- Ich möchte weitere Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW nur per E-Mail erhalten.
- Ich möchte keine weiteren Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW erhalten.

ANSCHRIFT BEW DUISBURG

BEW - Das Bildungszentrum für die Ver- und Entsorgungswirtschaft gGmbH
Dr.-Detlev-Karsten-Rohwedder-Str. 70
47228 Duisburg

> Telefax für die Anmeldung: 02065-770-117
> Online-Anmeldung: www.bew.de/anmeldung

ANSPRECHPARTNER

Inhaltliche Fragen

Angela Trappen, 0201-8406-804, trappen@bew.de

Organisation

Angela Trappen, 0201-8406-804, trappen@bew.de

Adressänderungen

Marianne Busse, 0201-8406-873, busse@bew.de

ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

Der kundenorientierte Recyclinghof

TERMIN

- 12.-13.06.2023 BEW-Duisburg Kurs: BM053D2306

PREISE IN €

- Regulär* 845,-
 Verbandsmitglieder (Bitte einkreisen)* 805,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr
→ Mitgliedsnummer: _____

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

DATEN DER/DES TEILNEHMENDEN

Anrede, Titel**

Nachname, Vorname**

Geburtsdatum**

(Gemäß den Vorgaben des UStG und für Zertifikate)

Funktion/Position

Abteilung

Firma**

Anschrift**

Teilnehmer E-Mail**

Telefon**

OPTIONAL: ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma, Ansprechpartner

Anschrift

Rechnung E-Mail

** Pflichtfeld

ÜBERNACHTUNGSANFRAGE BEW-HOTEL

- Anreise am Vortag, nach 19:00 Uhr
 ___ x Übernachtung EZ inkl. Frühstück* 87,00
 ___ x Abendessen* 14,50

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

Ort, Datum

Unterschrift