



Kurs-Nr. BM053

Der kundenorientierte Recyclinghof

Kundenorientiert handeln und Konflikte abbauen



02.06.2025 - 03.06.2025 | BEW-Duisburg

09:00 Uhr am 1. Tag -
17:00 Uhr am letzten Tag



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



Teilnahmepreise in €

Präsenz

Regulär*

900,-

Verbandsmitglieder*

860,-

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

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

Weitere Infos
und Anmeldung



bew.de/bm053

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.

Themen



- **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**

Abschluss



Teilnahmebescheinigung

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen auf Recyclinghöfen

Dozenten/Dozentinnen

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

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: BM053

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/bm053
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular