



Halbtagesseminar „Schwierige Kunden und Mitarbeiter zähmen“ am **Dienstag, 23. Oktober 2018** von 12.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Sie fühlen sich bedrängt, sind überzeugt davon, es mit einer Nervensäge zu tun zu haben oder Ihr Gegenüber langweilt Sie endlos. Schwierige Gespräche wird es immer wieder geben! Was also tun?

Wenn Sie es schaffen, dem Gespräch mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern eine positive Wendung zu geben und dann noch richtig mit Beschwerden umgehen, haben Sie diese Menschen gewonnen. Stellen Sie sich jetzt die Frage: „Und wie soll ich das täglich schaffen?“ Dann erhalten Sie in unserem Seminar die Antwort mit diesen praxisorientierten Tipps und Übungen um sofort mit dem „Zähmen“ zu beginnen:

- ruhig Blut-Notfallplan
- Impulskontrolle lässt sich üben
- einen akuten Angriff meistern und Abgrenzen
- die 5 wichtigsten Tipps zur souveränen Reaktion
- zur Rede stellen, aber konstruktiv
- Vielredner stoppen
- Beschwerden richtig annehmen
- entschärfen und als Nutzen verstehen
- Kundenerwartungen bei Reklamationen
- Konfliktfreie Formulierungen sicher einsetzen
- schriftlich auf Beschwerden reagieren

**nur 79,00 Euro
für Innungsmitglieder**

So unmöglich sich eine andere Person auch verhält. Sie haben die Wahl, ob und wie Sie reagieren und sofort oder künftig damit umgehen möchten - ohne sich auf dasselbe Niveau zu begeben!

Seminargebühr 109,00 Euro; Innungsmitglieder erhalten 30,00 Euro Rabatt.
(pro Teilnehmer) **Innungsmitgliedschaft lohnt sich.**
(In der Seminargebühr sind die Tagungsgetränke sowie ein kleiner Snack inklusive)

Referentin: Daniela Zahrt

Ort: Sitzungszimmer (2. OG), Kreishandwerkerschaft
Wiesbaden-Rheingau-Taunus, Rheinstraße 36, 65185 Wiesbaden

Achtung: Es bestehen keine Parkmöglichkeiten für die Teilnehmer direkt vor Ort. Gegenüber befindet sich ein Parkhaus „Rheinstraße/Luisenplatz“ das kostenpflichtig benutzt werden kann. Des Weiteren stehen auch in der näheren Umgebung kostenpflichtige Parkplätze (Parkscheinautomat) zur Verfügung. Wir empfehlen die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Verbindliche Anmeldung bis zum 07.10.2018 zum o.g. Seminar am 23.10.2018

Ich/Wir melde/n folgende/n Teilnehmer für das Seminar an:

Datum, Firmenstempel, Unterschrift

Anmeldung möglich:

- per Post
- per Fax: (06 11) 37 20 90
- per E-Mail: weiterbildung@khwiesbaden.de

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Ihre Anmeldung wird entsprechend des schriftlichen Eingangs berücksichtigt. Sie verpflichten sich damit zur Zahlung der Seminargebühr. Die Anmeldebestätigung sowie die Rechnung über das Seminar erhalten Sie nach Eingang Ihrer Anmeldung. Der Rücktritt vom Seminar muss schriftlich erfolgen. Bei einer Stornierung nach Ablauf der Anmeldefrist werden 50 % oder bei Nichtteilnahme am Seminar werden 100 % der Seminargebühren erhoben. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person möglich. Dies muss uns vor Beginn des Seminares mitgeteilt werden. Eine Teilnahmebestätigung wird erstellt.

Die Kreishandwerkerschaft Wiesbaden-Rheingau-Taunus hat das Recht, bei ungenügender Beteiligung bzw. bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl kurzfristig, spätestens 3 Werktage vor Beginn, Seminare abzusagen. Bereits geleistete Zahlungen werden dann zurückerstattet. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch, insbesondere für Ersatz- und Folgekosten des Seminarteilnehmers wegen Ausfall des Seminares oder Verlegung von Seminaren oder Verschiebung von Unterrichtseinheiten, ist ausgeschlossen.