



Seminar 7A und 7B / 2011

Schwierige Situationen schlagfertig meistern

Unter dieser Überschrift bieten wir am 12. September 2011 **zwei** Halbtagsseminare an, die sich inhaltlich ergänzen und bevorzugt auch gemeinsam gebucht werden können.

Inhalte:

7 A Preisgespräche mit Kunden (9:00 Uhr bis 12:30 Uhr)

1. „Zu teuer“: Schlagfertig antworten
2. Prioritäten setzen: Was ist wichtiger als der Preis?
3. Preisnörgler verunsichern: Die worst-case-Methode
4. Ihre Leistungsvorteile: Überzeugend argumentieren
5. Dumpingpreise des Wettbewerbs: Souverän reagieren
6. Alleinstellungsmerkmale: Ihre Stärken ausspielen
7. Rabattforderungen des Kunden: Wie lehnt man ab?
8. Angebotsmanagement: Den Preis verkaufen

7 B Die erstklassige Reklamationsbearbeitung (13:30 Uhr bis 17:00 Uhr)

1. Ihre Rolle als „Prellbock“ zwischen Lieferant und Kunden
2. Mit Kundenkritik angemessen umgehen
3. Pannen positiv erklären können
4. Extremforderungen des Kunden ablehnen können
5. Präventiv-Maßnahmen, um vorzubeugen
6. Bei Lieferverzug diplomatisch reagieren
7. Tabuthemen – was der Kunde nicht wissen sollte
8. Zufriedenheitskontrolle nach Reklamationsabschluss

Zielgruppe: Handelsvertreter, die schwierige Preisgespräche professionell führen oder wegen Beschwerden der Kunden schlagfertig reagieren müssen. Für alle, die sich bei Frust und Ärger positiv programmieren möchten.

Moderation: Kurzreferate, Diskussionen, Übungen am Recorder, Fallbeispiele aus der Praxis, Tests, Gruppenarbeit, Besprechung von Musterlösungen.

Zum Seminar: Die täglichen Herausforderungen nehmen zu. Einerseits werden die Kunden schwieriger, andererseits verlieren wir gelegentlich in einer stressigen Situation und bei Enttäuschungen die nötige Motivation. Sie erfahren, wie man unzufriedene Kunden nicht verliert und wie man Preisnörgler schnell überzeugen kann.

Referent: Dipl.-Betriebswirt Rolf Leicher, Kommunikationstrainer und Autor

Termin: Montag, 12. September 2011, 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Ort: Konferenzraum im Verbandshaus CDH Hessen-Thüringen,
Stresemannallee 35-37, 60596 Frankfurt am Main
Teilnehmergebühr: 145 € zuzüglich MwSt. für beide Seminare
85 € bei Einzelbuchung
Anmeldeschluss: 22. August 2011
Teilnehmerzahl: mindestens 8, höchstens 12

Anmeldung

Kurzerhand per Fax: 069-63 00 91 19 oder per eMail sylvia.schoenefeldt@h-th.cdh.de
oder im Briefumschlag an

Wirtschaftsverband der Handelsvertretungen
Hessen-Thüringen (CDH) e.V.
Stresemannallee 35-37
60596 Frankfurt/Main

Seminar Nr. 7A und 7B Schwierige Situationen schlagfertig meistern

Am **12. September 2011 von 09:00 bis 12:30 Uhr bzw. 13:30 bis 17:00 Uhr** im Konferenzraum des
Verbandshauses CDH Hessen-Thüringen, Stresemannallee 35-37, 60596 Frankfurt/Main

Anzahl der Teilnehmer	7A und 7B	<input type="checkbox"/>	Nur 7A	<input type="checkbox"/>	Nur 7B	<input type="checkbox"/>	(Bitte ankreuzen)
Name							
Vorname							
Firma							
Straße							
PLZ, Ort							
E-Mail							
Telefon / Telefax							
Unterschrift/Stempel							

Allgemeine Konditionen des CDH-Bildungswerks

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie umgehend eine Teilnahmebestätigung und die Rechnung.

Die Seminare unseres Bildungswerks werden durch die MUVEO GmbH ausgerichtet und abgewickelt. Mit der Rechnung über die Teilnahmegebühr wird diese fällig und bleibt es grundsätzlich auch bei Nichtteilnahme, jedoch bestehen bei Nichtteilnahme folgende **Erstattungsansprüche**:

Erstattung des vollen Rechnungsbetrags bei Absage bis 3 Wochen vor dem Seminartermin;

Erstattung von 65% des Rechnungsbetrags bei Absage bis 3 Arbeitstage vor dem Seminartermin, falls sich kein Ersatzteilnehmer findet;

Bei Abmeldung erst am Seminartag oder bei unentschuldigter Nichtteilnahme besteht kein Anspruch auf Erlass bzw. Rückerstattung der berechneten Seminargebühr.

Eine eventuelle Seminarabsage wegen zu geringer Teilnehmerzahl erfolgt in der Regel bis spätestens 2 Wochen vor dem Termin. Bei späterer Absage, auch aus Gründen, die durch uns nicht zu vertreten sind, erfolgt die Rückerstattung der bereits bezahlten Seminargebühren. Ein Anspruch auf Erstattung weiterer Kosten, die dem Teilnehmer möglicherweise bereits entstanden sind, besteht in keinem Fall.

Die Seminargebühr beinhaltet Kaffeepausen und Erfrischungsgetränke im Tagungsraum.

Bei mehreren angemeldeten Teilnehmern eines Unternehmens gewähren wir einen Nachlass von 10% für den zweiten und 20% für jeden weiteren Teilnehmer.

Parkmöglichkeiten stehen im Hof des Verbandshauses nur sehr begrenzt zur Verfügung

Ihr Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Seminarangebote des CDH-Bildungswerks:

Franz Peter Martin, Tel. 069-6300910, Mail: franz.peter.martin@h-th.cdh.de