



Berner
Fachhochschule



Klasse im Umgang mit Kundschaft

So treten Sie gegenüber Ihrer Kundschaft wertschätzend und überzeugend auf.

SLV Weiterbildung
Mittwoch, 20. März 2024 | 8.30 – 17.00 Uhr
BFH-HAFL Melkforum

Klasse im Umgang mit Kundschaft

Kursinhalt

- Verantwortung übernehmen als Imagerträger des eigenen Betriebes
- Bedeutung von erstem Eindruck und professioneller Freundlichkeit
- Erwartungen abholen, «was wünschen sich meine Kundinnen und Kunden»
- Wertschätzender und überzeugender Kontakt zum Gegenüber herstellen
- Bitte lächeln! Ärger abfangen und Lösungen mit der Kundschaft finden
- Körpersprache kontrollieren und selbstsicher auftreten
- Wie schaffe ich schnell Sympathie und Vertrauen
- Bedürfnisse erkennen, proaktiv handeln, «Willkommen sein» leben
- Professionell agieren bei Reklamationen und schwierigen Kundinnen und Kunden
- Wertschätzende Kommunikation anhand konkreter Fälle

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an Frauen und Männer mit Kundenkontakt

Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Mit der Kursteilnahme erfolgt die Verlängerung des Fähigkeitsausweises SLV für Melkmaschinenkontrolleurinnen und -kontrolleure.

Sprache

Der Kurs findet in deutscher Sprache statt.

Referentin

Isabelle Chevalier, www.zweistunden.ch

Anmeldeschluss

20. Februar 2024

Kursleitung

Andreas Niederhäuser, Leiter Melkforum, BFH-HAFL



Verbindliche Anmeldung unter www.melkforum.ch

