



Termin: Dienstag, 08.03.2016 von 18:00 bis 21:00 Uhr
Referent: Norbert Kirsch, Berater + Trainer
Ort: ZFT (Zentrum für Fahrzeugtechnik) in Plattling, Straubinger Straße 85
Anfahrt: A92, Ausfahrt Plattling West/B8, ca. 1,5 km Richtung Zentrum,
ca. 200 m nach Kreisverkehr/AVP Autoland
SeminarKosten: € 79,00 + MwSt, incl. Handout und Getränke
Zielgruppe: Verkaufsprofis und Führungskräfte aus Autohäusern und Gebrauchtwagenhändler

Der Kunde im Autohaus – wie erfolgreiche Kommunikation funktioniert

Zielgruppe:

Verkaufsprofis und Führungskräfte aus Autohäusern und Gebrauchtwagenhändler.

Ziele:

Lernen Sie, wie Sie Ihre Kommunikation in Zukunft noch effizienter und erfolgreicher führen können.





Der Kunde im Autohaus – wie erfolgreiche Kommunikation funktioniert

Inhalte:

1. Grundmerkmale der Kommunikation
2. Die vier Seiten der Kommunikation
3. Reflexion des eigenen Kommunikationsstils
4. Gespräche gezielt vorbereiten
5. Fragearten
6. Kritik konstruktiv äußern
7. Konstruktives Feedback geben und nehmen
8. Gesprächsverhalten
9. Konfliktverhalten
10. Umgang mit „schwierigen Kunden“
11. Kundenkontakt per Telefon und Mail
12. Deeskalation von Streitgesprächen



Methode:

Wir werden nicht nur Wissen vermitteln, sondern Fähigkeiten und Gewohnheiten trainieren.

ANMELDUNG

Aus organisatorischen Gründen bitten wir um
Rückantwort per Fax an **09931 - 929 111 8**
bis spätestens 24.02.2016

Am Seminar
Der Kunde im Autohaus
nehme ich teil.

Ich bin Kunde beim Ingenieurbüro Plöching
und möchte die vergünstigten Konditionen nutzen

Firmenstempel

Firma

Straße

PLZ, Ort

Name Teilnehmer

Unterschrift