

**„DER HANDWERKER ALS VISITENKARTE
DES UNTERNEHMENS“**

DIE CHANCE FÜR MEHR KUNDENBINDUNG UND EMPFEHLUNGEN

**Das Praxis-
Erfolgsseminar
zum Bestseller!**

Schon mehr als 10.000 zufriedene Teilnehmer haben das Seminar besucht!

Termine 2008:

- 7. Februar 2008, Heidelberg
- 26. Februar 2008, München

Teilnehmer:

Handwerkliche Mitarbeiter, Monteure von Handwerksunternehmen (Ausbau, Renovierung).

Dauer:

1 Tag, 9.00 – 17.00 Uhr

Seminargebühr:

199,- € zzgl. MwSt., inkl. Verpflegung, Seminarunterlagen und Fachbuch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste Knigge für Handwerker“. Die Seminargebühr für jeden weiteren Teilnehmer derselben Firma beträgt 175,- €.

Trainer:

Es trainieren Sie erfahrene Trainer der Simonis Service Agentur.

Begeisterte Kunden, lukrative Aufträge, mehr Anerkennung!

Im Auftritt Ihres handwerklichen Mitarbeiters, der vor Ort beim Kunden Aufträge ausführt, liegen große, oft noch ungenutzte Chancen für neue Aufträge und wertvolle Weiterempfehlungen. Gerade in dieser Situation im persönlichen Kundenumfeld entscheidet das Verhalten des Handwerkers über den Grad der Kundenzufriedenheit (oder Unzufriedenheit) und damit über weitere Aufträge, Empfehlungen oder auch Reklamationen und Zahlungsausfälle.



Ihr handwerklicher Mitarbeiter ist fit und sicher im Umgang mit Kunden – in jeder Situation!

Was haben Sie als Unternehmer/Chef davon?

- Das gute Gefühl, über gut vorbereitete, sensibilisierte und trainierte Mitarbeiter zu verfügen.
- Ein besseres Betriebsklima.
- Weniger Beschwerden über Ihre Mitarbeiter.
- Weniger Reklamationen und somit schnellere Zahlungseingänge.
- Zufriedene und begeisterte Kunden, die gerne wieder kaufen.
- Mehr Umsatz durch direkte Empfehlungen an weitere potenzielle Kunden.

Was hat Ihr handwerklicher Mitarbeiter davon?

- Erfolgreiche Kundenkontakte.
- Effektiveres, zügigeres Arbeiten, da die Kommunikation mit dem Kunden stimmt.
- Weniger Stress durch besonnenes Verhalten, auch in schwierigen Situationen und bei schwierigen Kunden.
- Mehr Lob und Motivation.

Seminarinhalte:

Die Bedeutung des Handwerkers beim Kunden vor Ort:

- Die Verantwortung des Mitarbeiters für das Unternehmen und seine Einstellung zur Arbeit. Hier wird seine besondere Bedeutung gemeinsam erarbeitet und reflektiert.



Motive des Kunden kennen lernen:

- Die Befürchtungen, Erwartungen und Ansprüche des Kunden und seine wichtigsten Motive werden erforscht und richtig eingeschätzt.

Die Schlüsselsituationen des Handwerkers beim Kunden:

- Begrüßung beim Kunden und Orientierung vor Ort.
- Information des Kunden und Sicherung dessen Eigentums.
- Einrichtung des Arbeitsplatzes, Montage und Aufräumarbeiten.
- Abnahme durch den Kunden, Präsentation und nötige Formalitäten.
- Abschluss des Besuches, Schlussvereinbarungen und Verabschiedung.

Zusätzliche Themen:

- Schwierige Situationen souverän meistern.
- Umgang mit schwierigen Kunden und Kollegen erfolgreich gestalten.



◀ Im Seminarpreis enthalten!

Holzmann Buchverlag, 86825 Bad Wörishofen, 8. Auflage 2007, 240 Seiten, 17 x 24 cm, Hardcover. Mit 80 sortierten Stichworten, Musterdialogen, Tipps für Mitarbeiter und Chefs, zahlreichen Abbildungen und Praxisbeispielen. 19,90 EUR, ISBN 978-3-7783-0653-6.

Fax-Anmeldung

0 82 47 / 35 41 90



Holzmann Buchverlag
Seminarorganisation
Frau Tahedl
Gewerbestraße 2
86825 Bad Wörishofen

Telefon 0 82 47 / 35 41 83

Firma (bitte keinen Stempel!)

Gewerk

Ansprechpartner (Name, Vorname)

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Telefax

Seminaranmeldung

Ja, ich möchte mehr Erfolg im Umgang mit Kunden und melde mich/uns verbindlich an zum Holzmann-Praxisseminar für handwerkliche Mitarbeiter:

„Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens“

Bitte kreuzen Sie Ihren
gewünschten **Seminartermin/-ort** an:

07. Februar 2008, Heidelberg
 26. Februar 2008, München

Trainer:

Peter Vondra, Simonis Service Agentur
Peter Vondra, Simonis Service Agentur

Teilnehmer (bitte geben Sie Vor- und Nachname an!):

1. _____ 199,- € zzgl. MwSt.
2. _____ 175,- € zzgl. MwSt.
3. _____ 175,- € zzgl. MwSt.
4. _____ 175,- € zzgl. MwSt.
5. _____ 175,- € zzgl. MwSt.

Allgemeine Hinweise:

Bestätigung

Sie erhalten von uns umgehend eine schriftliche Anmeldebestätigung. Ihre Anmeldung zu einem Seminar ist damit verbindlich.

Gebühren

Die in der Seminaranmeldung genannten Gebühren enthalten die Seminarkosten, Arbeitsunterlagen, zwei Kaffeepausen, Mittagessen (inkl. 1 Getränk), Tagungsgetränke und das Fachbuch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste Knigge für Handwerker“. Nicht enthalten sind eventuell anfallende Kosten für eine Übernachtung, Parkgebühren und andere persönliche Ausgaben.

Rücktritt

Die Seminargebühr ist innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig, spätestens zahlbar vor Kursbeginn. Nach Bezahlung der Rechnung ist Ihr Seminarplatz garantiert reserviert. Der Teilnehmer kann bis spätestens 21 Tage vor Kursbeginn vom Seminar zurücktreten. Die Rücktrittsgebühr beträgt dann 30 % der Kursgebühr. Wenn Sie sich später abmelden oder nicht teilnehmen, wird der volle Betrag fällig. Bitte bestimmen Sie daher rechtzeitig einen Ersatzteilnehmer. Teilen Sie uns Rücktritt oder Ummeldung schriftlich am besten per Fax mit. Umbuchungen und Stornos gelten unsererseits nur, wenn wir dies ausdrücklich schriftlich mitteilen. Bei zu geringer Teilnehmerzahl behalten wir uns vor, das Seminar abzusagen. Die Kursgebühr wird dann zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche für den Teilnehmer bestehen nicht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Memmingen.

Ort, Datum, Stempel, Unterschrift