

Einladung zum Seminar

„Kommunikation in Beschwerdesituationen“

Wann: 02. Juni 2016

Wo: Johann A. Meyer GmbH
„Albertinum Business Center“
Albertusstraße 3, 15745 Wildau

Zeit: 09:00 - 15:00 Uhr

Inhalte:

Wer kennt sie nicht, diese Situation. Kunden, Angehörige oder Bewohner überrollen einen mit einem Beschwerdeschwall. Nun gilt es strukturiert und ruhig vorzugehen. Denn wie heißt es so schön: „Nach einer guten Beschwerdeaufnahme, entschuldigt sich der Beschwerdeführer für sein tun.“ Dass dies möglich ist, wird von vielen professionellen Praktikern bestätigt.

Auf diesem Weg soll Sie dieses Seminar ein wenig voranbringen. Es werden die wesentlichen Methoden erarbeitet, wie der Druck des Beschwerdeführers konstruktiv abgebaut wird, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Denn Beschwerdeführer sind nett. Sie wollen unsere Kunden bleiben. Also nutzen wir das Potential der Kundenhinweise für die Verbesserung unserer Arbeit.

Zielgruppe:

alle Mitarbeiter mit direktem Kunden-, Bewohner- und Angehörigenkontakt von der Leitungskraft bis zur Raumpflegerin

Seminarziel:

Vermittlung von Lösungen in Beschwerdesituationen

Referent:

Sascha Kühnau, Diplom-Oecotrophologe (FH), EOQ Quality Systems Auditor, freier Journalist und Koch für alle Fälle

Preis:

75,00 € netto pro Person inkl. Verpflegung/Skript/Zertifikat



Anmeldungen bitte
(Anmeldeschluss: 25.05.2016)

per Fax an: 03375 - 5249 249 oder
per Mail an: akademie@meyer-berlin.de

Seminar: „Kommunikation in Beschwerdesituationen“

Wann: 02. Juni 2016, 9:00 - 15:00 Uhr

Wo: Johann A. Meyer GmbH
Albertusstraße 3, 15745 Wildau

Kosten: 75 € pro Person netto inkl. Verpflegung, Skript und Zertifikat

Anrede	Vorname TN 1	Nachname TN 1
Funktion		Abteilung
Anrede	Vorname TN 2	Nachname TN 2
Funktion		Abteilung

Firma	
Straße	
PLZ	Ort

Tel	Fax
Email	
Ansprechpartner für Rückfragen, Tel:	

Eingegangene Anmeldungen gelten als verbindlich. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Bei Stornierung einer Anmeldung berechnen wir bis 2 Wochen vor Seminarbeginn keine Gebühr. Bei späterer Absage oder unentschuldigtem Fernbleiben am Seminartag stellen wir Ihnen die gesamte Teilnehmergebühr in Rechnung. Sie haben die Möglichkeit einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Wir behalten uns vor, in notwendigen Fällen einzelne Punkte des Seminars abzuändern und Seminare abzusagen, wenn zu vertretene Gründe vorliegen. Bei Überbelegung eines Seminars behalten wir uns vor, Anmeldungen abzusagen oder ggf. einen Ersatztermin zu benennen. Mit ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die hier aufgeführten Geschäftsbedingungen. Die Rechnungslegung erfolgt per Post 1 Woche vor der Teilnahme.

Datum _____

Unterschrift _____

Firmenstempel

Anmeldebestätigung (nicht ausfüllen)
Johann A. Meyer GmbH

