

Beratende
Arbeitsgemeinschaft für
Unternehmensführung

SEMINARUNTERLAGE

*"Richtige Kundenbehandlung - Verkaufstechnik/
Verhandlungsführung und Reklamationsbeseitigung"*

Beratende Arbeitsgemeinschaft für Unternehmensführung

BAFU - Bergstr.13 - D-76337 Waldbronn - Telefon 07243/68659 - Telefax 07243/65759

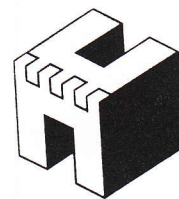
UNTERNEHMENSFÜHRUNGS-SEMINAR FÜR
MITARBEITER DER HOLZ- UND
KUNSTSTOFFVERARBEITENDEN BETRIEBE

Referent: Techn. Dipl.-Betriebswirt Günter Hund

Seminarprogramm:

**"Richtige Kundenbehandlung - Verkaufstechnik/
Verhandlungsführung und Reklamationsbeseitigung"**

1. Der Markt im Wandel der Zeit
2. Welche Persönlichkeitsstrukturen haben unsere Kunden? Wie behandeln wir diese richtig?
3. Persönliche Wirkungsmittel und deren Einsatzmöglichkeiten. Wie verkaufe ich mich und meinen Betrieb gegenüber dem Kunden?
4. Verhalten gegenüber dem schwierigen Kunden. Wie begegnet man Einwänden und Reklamationen richtig?
5. Aufbau eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs



Ein Seminar des

**Landesverbandes Holz + Kunststoff
Baden-Württemberg**