



fotoia©Malin Jo

„Herzlich gerne!“

## Serviceorientierung

für zufriedene Kunden und Gäste

**Seminar für Direktvermarkter/innen und Gastgeber/innen  
am 29.03.2012, 9:30 – 16:30 Uhr, Koblenz**

Kunden erwarten einwandfreie Produkte und ausgezeichnete Dienstleistungen. Beides bekommen sie oft auch beim Mitbewerber.

### **Heben Sie sich von der Masse ab!**

Durch einen erstklassigen Service und ungeteilte Aufmerksamkeit geben Sie Ihren Kundenkontakten ein ganz individuelles Gesicht und tragen so nachhaltig zur Imagepflege und Kundenbindung bei.

### **Inhalte**

- Kundenfreundlichkeit als Einstellung entwickeln und praktizieren
- Kunden professionell betreuen
- Die Kraft der positiver Sprache nutzen
- Erfolgreich kommunizieren am Telefon
- Souveräner Umgang mit Beschwerden und Einwänden

### **Trainerin:**

Helma Ostermayer, Trainerin/Moderatorin, Dipl. Sozialpädagogin FH, ostermayer | Beratung. Seminare. Projektmanagement, Grünstadt, Personal- und Organisationsentwicklung im Weinbau- und Agrarbereich

### **Veranstaltungsort:**

Bauern- und Winzerverband Rheinland-Nassau e.V., Karl-Tesche-Str. 3, 56073 Koblenz

### **Investition:**

75.- € für Mitglieder / 95.- € für Nichtmitglieder

### **Anmeldung:**

Bauern- und Winzerverband Rheinland-Nassau e.V., Herr Netter, Tel. 0261-9885-1113, Fax 0261-9885-1300, Email: netter@bwv-net.de, www.bwv-net.de

### **Information zu Seminarinhalten und Ablauf:**

Helma Ostermayer, Tel. 06359-205724, Email: info@ostermayer-online.com, www.ostermayer-online.com