



Die Teilnehmer des Seminars Kundenkontaktraining und Beschwerdemanagement (v.l.): Elisabeth Höger, Markus Weimbs, Sabrina Woeste, Biljana Dajic, Trainer Uwe Horstmann und Ulrike Klein.

**„Wer jetzt in seinem Tagesgeschäft weitermacht wie bisher, war hier völlig fehl am Platz,“ urteilte Ulrike Klein, Teilnehmerin des Netzwerkpartner-Seminars „Kunden-
training und Beschwerdemanagement“. Zwei Tage lang drehte sich hier alles um das Verbesserung der Kundenbeziehungen und Steigern der Kundenzufriedenheit, gerade in schwierigen Situationen.**

Reklamationen und Beschwerden als Chancen zur Stammkundenbildung zu nutzen war eines der Ziele, die Seminarleiter **Uwe Horstmann** den Teilnehmern vermitteln wollte. „Gründe für Reklamationen gibt es viele“, so Horstmann. „Die Rechnung ist falsch, der Zählerstand nicht korrekt abgelesen oder der Kunde ist gesperrt. Solche Situationen gilt es, mit Ruhe und Bedacht zu meistern.“ Wie melde ich mich am Telefon? Welche positiven Formulierungen helfen mir, auch mit aggressiven Reklamierern kompetent und fachlich zu argumentieren? Fragen, die den Teilnehmern aus ihrem Alltag nur allzu bekannt waren. „Überrascht hat mich während der Rollenspiele, dass ich mich eigentlich als freundlich im Kundengespräch wahrgenommen habe, bei der Videoanalyse jedoch deutlich wurde, dass ich das sogar noch verbessern kann,“ räumt **Biljana Dajic** von den Stadtwerken Radevormwald ein. Seit 2002 ist sie in der Kundenbetreuung tätig und ist sich sicher, viele der erlernten Techniken im Tagesgeschäft einsetzen zu können. Ihre Kollegin **Sabrina Woeste** war ebenfalls vom hohen Lerneffekt begeistert,

den die Trainings und Gruppenarbeiten hatten.

Markus Weimbs, Azubi bei der Kreis-Energie-Versorgung Schleiden, hat vor allem die konstruktive Kritik des Trainers und der Teilnehmer geholfen, eigene Schwächen zu erkennen und in Stärken umzuwandeln.

Elisabeth Höger, bei der KEV in der Mahn- und Inkassoabteilung oft mit Herausforderungen konfrontiert, war zunächst skeptisch. „Ich bin total überrascht, wie sich meine Vorbehalte in diesen zwei Tagen völlig aufgelöst haben!“.

Ein Feedback, dass Uwe Horstmann und die Netzwerkpartner gerne hören. Jeden Tag ein Stückchen des hier Erfahrenen im Alltag umsetzen – das schaffe ich!“, war sich auch **Ulrike Klein** von der KEV sicher und drückte damit aus, was die gesamte Gruppe als Erkenntnis mit in die nächsten Kundenkontakte nehmen wird.

☎ www.dienetzwerkpartner.com:

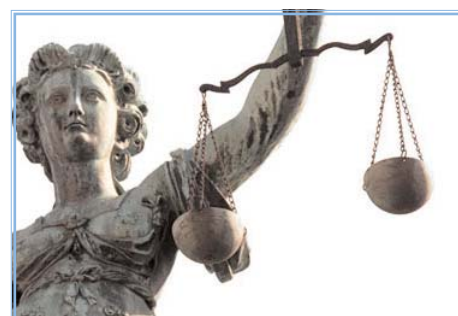
► Themen ► Personal ► Qualifizierungskatalog

„Trainings und Gruppenarbeiten hatten einen sehr hohen Lerneffekt!“
Sabrina Woeste,
Stadtwerke Radevormwald





„Die Rollenspiele waren totaler AHA-Effekt!“
Markus Weimbs,
KEV Schleiden



30.11.: Workshop Arbeitsrecht für Personalleiter der Netzwerkpartner

Die Netzwerkpartner richten am 30. November gemeinsam mit Clifford Chance einen Workshop für Personalleiter und Geschäftsführer unserer Mitgliedsunternehmen an. Die Tagesveranstaltung wird voraussichtlich in den Räumlichkeiten von Clifford Chance in Düsseldorf stattfinden.

Die auf Rechtsberatung im Arbeitsrecht spezialisierte Anwaltskanzlei stellt als Referenten zwei Fachanwälte für Arbeitsrecht, die uns schon von einem früheren Workshop zum Thema „Arbeitsrecht und Unbundling“ zum Jahresbeginn 2005 bekannt sind: Dr. Margret Hohner und Thomas Hey.

Die beiden Fachanwälte werden über aktuelle Entwicklungen in der Gesetzgebung referieren und hierbei insbesondere auf das Antidiskriminierungsgesetz und seine Auswirkungen im Betrieb eingehen.

Im Februar 2006 werden wir für die Personalbetreuer der Netzwerkpartner eine weitere Veranstaltung in Kooperation mit Clifford Chance durchführen. Nähere Informationen erhalten Sie per E-Mail sowie im kommenden Newsletter.

☎ **Susanne Kowallek, Kernteam, 0201/12-22425**

☎ www.dienetzwerkpartner.com:

► Themen ► Personal ► Arbeitsrecht



Aktuelle Seminare aus dem Angebot der Netzwerkpartner (noch Plätze frei!)

- 25.-26.10.05: **Kreativitätstechniken im Vertrieb**
- 09.-10.11.05: **Zeit-&Selbstmanagement**
- 23.-24.11.05: **Rhetorik, Kinesik & Präsentation**
- 25.-26.01.06: **Moderne Umgangsformen**

☎ www.dienetzwerkpartner.com:

► Themen ► Personal ► Qualifizierungskatalog