



Nr. 111/2018

Umgangsformen, Grüßen und Händedruck

Mitarbeiter müssen als Visitenkarte des Unternehmens überzeugen

Sie sind die Visitenkarten jedes Unternehmens: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deshalb heißen die Zauberworte auch Freundlichkeit, Entgegenkommen und gute Umgangsformen. Ob der Kunde zufrieden ist, hängt nicht nur von der handwerklichen Leistung ab, sondern auch vom höflichen Umgang mit dem Kunden. Damit können Betriebe Kunden binden und auch neue gewinnen.

In einem halbtägigen Seminar in der Bildungsakademie werden von anerkannten Coaches Grundregeln für das Optimieren des Kundenservices geboten. Angefangen vom Grüßen des Kunden über wichtige Regeln im Umgang mit dem Kunden werden Umgangsformen thematisiert und anhand von Beispielen auch in der Gruppe eingeübt, egal ob vor Ort oder am Telefon.

Die Vorteile für das Unternehmen liegen auf der Hand: ein guter Eindruck beim Kunden begeistert, die Mund-zu-Mund-Propaganda bringt dem Unternehmen zusätzliche Kunden und senken auch Reklamationen und vermeiden Streitereien.

„Die einfachsten Regeln wie die Begrüßung mit Händedruck, die Anrede des Kunden oder auch so einfache Dinge wie Kleidung oder Fettnäpfchen sind Teil des Seminars, das wir allen Betrieben empfehlen“, ist Diana Greger überzeugt. „Vor allem für junge Lehrlinge ist dieser Einstieg in den Kundenkontakt eine wertvolle Hilfe im Alltag“, so Greger weiter.

Das Seminar für Betriebe und deren Mitarbeiter findet am Freitag, 23. November 2018, in der Bildungsakademie der Handwerkskammer Mannheim Rhein-Neckar-Odenwald statt.

Weitere Informationen können bei Diana Greger, Telefon 0621 18002-224 oder per Mail greger@hwk-mannheim.de angefragt werden. Bitte immer die Kursbezeichnung „So punktet Ihr Lehrling bei Kunden“ angeben. Bei ihr kann das Seminar auch gleich gebucht werden. Aber auch eine Online-Buchung ist über hwk-mannheim.de/weiterbildung möglich.

5. November 2018

Kommunikation,
Medien, Marketing

Pressestelle:
Detlev Michalke
Karin Geiger
Rolf Wagenblaß
presse@hwk-mannheim.de

Handwerkskammer Mannheim
Rhein-Neckar-Odenwald
B1, 1-2
68159 Mannheim

Postanschrift:
Postfach 12 07 54
68058 Mannheim

Telefon: 0621/18002-104
Telefax: 0621/18002-3104
info@hwk-mannheim.de
www.hwk-mannheim.de

1780 (mit Leerzeichen) – 245 Wörter

Bei Rückfragen zum Thema

Ansprechpartner:

Diana Greger

Tel.: 0621 18002-224

Fax: 0621 18002-342

E-Mail: greger@hwk-mannheim.de

Bei redaktionellen Rückfragen :

Pressesprecher:

Detlev Michalke

Tel.: 0621 18002-104

Fax: 0621 18002-152

E-Mail: michalke@hwk-mannheim.de