



Umgang mit dem Kunden – Kundenorientierung am Bau



1 FTW

Ziel: Der Handwerker auf der Baustelle ist die personalisierte Visitenkarte des Betriebs in der Öffentlichkeit. Ein freundlicher Umgang mit den eigenen Kollegen, wie auch mit anderen Handwerkern prägt das Bild der Firma in der Öffentlichkeit.

In Zeiten, in denen gerade bei Kleinbetrieben die „Mundpropaganda“ das wichtigste Marketinginstrument ist, wird das Einlassen auf die Wünsche und Anforderungen des Kunden zum existenzsichernden Handeln. Ist es da aus Betriebssicht möglich, dieses Feld dem Zufall zu überlassen? Neben einem gepflegtem Äußeren, guten Umgangsformen, flexiblem Handeln und einer Portion Hilfsbereitschaft gewinnen Tugenden wie Verlässlichkeit, Pünktlichkeit und Sauberkeit zunehmend an Bedeutung.

Termine: 02.03.2018 oder 01.03.2019

Teilnehmer: Handwerkerinnen und Handwerker, die im Kundenkontakt arbeiten

Ort: BUNDESBILDUNGSZENTRUM

Referent: Harald Gebhard, SHS consult

Kosten: 180 € zzgl. MwSt.

Inhalte:

- Der Handwerker-Knigge - angemessene Umgangsformen beim Kundenkontakt
- Beratungsgespräche professionell führen
- Kundenwünsche ermitteln um daraus neue Aufträge zu generieren
- Einhaltung von Absprachen, Vereinbarungen und co.
- Praxisübungen

Anmeldung: **Holzbau Deutschland - Verband Hessischer Zimmermeister**
www.zimmerer-hessen.de/termine