



## Umgang mit schwierigen Kunden

## Kursdaten

Zeit	09.00 - 17.30 Uhr
Kursort	
Leitung	Joerg U. Schluep, Verkaufstrainer-Coach, SVEB1

**Nehmen Sie Ihre Chance wahr!**

## Kursbeschreibung

---

<b>Themen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Umgang mit schwierigen Kunden</li><li>▶ Reklamationsbehandlung</li></ul>
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sie kennen die Phasen einer Reklamation</li><li>▶ Aus schwierigen Kunden werden Stammkunden</li></ul>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Praktischer Umgang mit schwierigen Kunden</li><li>▶ EVA 3-Modell</li><li>▶ Tipps und Anwendungsbeispiele für die Praxis</li></ul>
<b>Nutzen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sie können mit schwierigen Kunden besser umgehen und lösungsorientiert handeln</li><li>▶ Sie erreichen eine Win-Win-Situation</li></ul>
<b>Kurskosten</b>	Fr. 590.-- inkl. Kursunterlagen, Getränke

Firmenseminare auf Anfrage

## Kontakt



ms projekt & management  
manuela schluep-probst  
bachweg 50  
4612 wangen b. olten

fon 062 296 45 52

info@msprojekt.ch - [www.msprojekt.ch](http://www.msprojekt.ch)

*flexibel - vielfältig - unkompliziert*