



Teilnahmebescheinigung

Wir bestätigen die erfolgreiche Teilnahme an der Seminarveranstaltung der Fördergesellschaft für das Schleswig-Holsteinische Baugewerbe über das Thema

Beschwerdemanagement: Die Beschwerde als Chance!

Referent:

Jochen Frantzen, gepr. Trainer und Berater
24768 Rendsburg

Inhalte:

- ✓ Aufbau einer Gesprächsbeziehung
- ✓ Analyse der Beschwerdegründe und des Beschwerdeführers
- ✓ Das Charaktertypenmodell
- ✓ Betroffenheit gegenüber der Beschwerde/Reklamation
- ✓ Die Beschwerde als Chance
- ✓ Die 3 Arten von Beschwerdegesprächen
- ✓ Eskalationen vermeiden
- ✓ Projektion und Übertragung
- ✓ Die Sicht des Kunden

am 15. Februar 2013 in Neumünster dem Teilnehmer

Herrn Sven Krause
Fliesenverlegung Sven Krause

Oeversee, 15.2.13


Jochen Frantzen
Frantzen-Personaltraining, Rendsburg

Organisation und Durchführung:
**Fördergesellschaft für
das Schleswig-
Holsteinische
Baugewerbe**
Hopfenstr. 2 e
24114 Kiel
Tel. 04 31 / 53 54 7-0
Fax 04 31 / 53 54 7-77

