

# DGM-Akademie - Seminarspezialist der Möbelbranche

Ein Institut der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.



Seminartitel:	<b>„Souveräner und professioneller Umgang mit Reklamationen“</b> - Rechtliche und kommunikative Sicherheit im Beschwerdemanagement
Zielgruppe:	Für Handel und Hersteller: Mitarbeiter im Kundenservice sowie Mitarbeiter, die sich um Beanstandungen kümmern
Seminarinhalte:	<p><b>Teil I: Rechtliche Sicherheit bei Beanstandungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiswissen Kaufvertrag und Werklieferungsvertrag</li> <li>• Vertragliche Pflichten des Möbelhandels</li> <li>• Vertragliche Rechte des Kunden</li> <li>• Juristische Einordnung und Überprüfung einer Kundenbeanstandung</li> <li>• Pro und Contra einvernehmlicher Lösungen (Vergleiche)</li> </ul> <p><b>Teil II: Kommunikative Sicherheit bei Beanstandungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden als Chance zur Kundenbindung zu verstehen. - Nur zufriedene Kunden tragen zu einem positiven Unternehmensbild bei.</li> <li>• Hintergrundwissen zur Kommunikationspsychologie - Kommunikative Prozesse verstehen.</li> <li>• Gesprächstechniken für eine kundenorientierte Kommunikation - Mit angemessener Formulierung und Wortwahl Kundenanliegen begegnen.</li> <li>• Wirkung von Körpersprache, um Missverständnisse zu vermeiden</li> <li>• Bewährte Techniken zur Konfliktlösung, um Kundengespräche zu deeskalieren.</li> <li>• Tipps und Tricks für den souveränen Umgang mit schwierigen Kunden</li> </ul> <p>Die kommunikativen Inhalte werden im Workshop-Charakter vermittelt.</p>
Referenten:	Rechtsanwalt: Christoph Kail Diplom-Betriebspädagogin: Kerstin Engelmann
Termin:	<b>16.10.2019</b>
Ort:	Geschäftsstelle der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V. Friedrichstr. 13-15, 90762 Fürth
Seminardauer:	<b>09.00 Uhr bis 16.00 Uhr</b>

Kosten:	Preis für DGM- und VHK-Mitglieder: pro Person 355,-- € Preis für Nichtmitglieder: pro Person 395,-- €  Inklusive Tagungspauschale für Verpflegung und Getränke sowie Tagungsunterlagen und Teilnahmeurkunde zzgl. Mehrwertsteuer
Anmeldeschluss:	2 Wochen vor Seminarbeginn