

Ausbildung on demand

Ihr Kunde beschwert sich, welcher Unternehmertyp sind Sie?

Norderstedt (em) Das kennt jeder Unternehmer: Ein Kunde ist mit Ihren Leistungen unzufrieden und beschwert sich. Wie handeln Sie nun? Vogel Strauß oder hungriger Löwe? Stecken Sie den Kopf in den Sand oder nutzen Sie die Gelegenheit, um mit dem Kunden ins Gespräch zu kommen, vielleicht sogar um ein neues Geschäft abzuschließen?

Stadtmagazin fragt Trainerin Birgit

Wieczorek nach Lösungsansätzen. Wieczorek: „Um überflüssige Servicekosten zu vermeiden und den heutigen Anforderungen eines Kunden gerecht werden zu können, ist ein gutes Beschwerdemanagement notwendig.“

Stadtmagazin: „Doch warum der Vergleich Vogel Strauß oder hungriger Löwe?“

Wieczorek: „Nach einer Kundenbeschwerde fühlen sich die meis-

ten Unternehmer oder Mitarbeiter schlecht und stecken wie der Vogel Strauß Ihren Kopf in den Sand. Hier fehlt die innere Einstellung, sich der Kritik zu stellen und die positiven Seiten in den Vordergrund zu heben. Immerhin meldet sich der Kunde, er traut Ihnen also durchaus zu, es besser zu machen. Ein Unternehmer vom Typ ‚hungriger Löwe‘ würde nun eher eine Chance wittern, seinen Hunger nach Erfolg zu befriedigen. Er sollte die Kritik also ernst nehmen, aber trotz allem gelassen und zielorientiert mit Kundenbeschwerden umgehen. Der Kunde ist schließlich König.

Wer eigene Ängste überwinden und den richtigen Umgang mit Beschwerden erlernen möchte, ist herzlich eingeladen, am Seminar „Der richtige Umgang mit Kundenbeschwerden“ am 29. April 2010 in Norderstedt teilzunehmen. Das eintägige Intensivseminar kostet 249 Euro inkl. Pausensnacks & Seminarunterlagen, zzgl. MwSt.

Dieses Seminar kann auch als Inhouse-Schulung in Ihrem Unternehmen gebucht werden. Interessierte erreichen Dipl.-Betriebswirtin Birgit Wieczorek für eine Anmeldung zum Seminar oder Rückfragen unter: 040-513 22 599 oder unter www.ausbildung-on-demand.de.

**Ausbildung On Demand
Dipl.-Betriebswirtin
Birgit Wieczorek**

**Achternfelde 17
22850 Norderstedt
040 - 513 22 599**

post@ausbildung-on-demand.de



www.ausbildung-on-demand.de

RAVO
Carports und Terrassenüberdachungen
Inb. S. Rademacher

**Carports &
Terrassenüberdachungen
als Bausatz oder
komplett mit Montage**



**Rugenranzel 4, 25373 Ellerhoop
Telefon: 04120 / 97 97 17
Telefax: 04120 / 97 97 11
Info@ravocarport.de**

Ernst von der Reith GmbH

Gefährden Sie weder Ihr Leben noch Ihren Versicherungsschutz

Norderstedt (em) Rauchwarnmelder können nicht nur Ihr Leben, sondern auch Ihren Versicherungsschutz retten.

In vielen Bundesländern sind sie bereits zur Pflicht geworden. In Hamburg und Schleswig-Holstein haben Haus- und Wohnungsbesitzer noch bis Ende 2010 Zeit.

Viele Gebäude- und Hausratversicherer verweisen auf ihr Bedingungsnetzwerk und in diesem Zusammenhang darauf, dass der Versicherungsnehmer sämtliche behördlichen und gesetzlichen Vorschriften einzuhalten hat.

Somit könnte, sollten keine Rauchwarnmelder vorhanden sein, der Versicherer den Versicherungsschutz im

Schadenfall versagen. Die Anwendungsnorm DIN 14676 regelt hierbei auf nationaler Ebene, die Planung, den Einbau, den Betrieb und die Instandhaltung von Rauchmeldern. Die Rauchwarnmelder selber müssen der DIN EN 14604 entsprechen. Generell zu empfehlen ist die Installation von Rauchwarnmeldern in allen Räumen.

Einzige Ausnahme bilden vielleicht die Küche und das Bad, da dort durch Wasserdämpfe Täuschungsalarmlen ausgelöst werden können. Aber auch hierfür gibt es spezielle Geräte.

Für nähere Informationen steht Ihnen die Firma Ernst von der Reith GmbH gern zur Verfügung.



Ihr unabhängiger Versicherungsmakler in Norderstedt-Mitte

Ernst von der Reith GmbH

EvdR

Rathausallee 64-66 • 22846 Norderstedt • www.3makler.de
Tel. 040 / 724 18 20 • Fax: 040 / 721 48 34 • info@3makler.de

