

## ↳ Betriebswirtschaft und Unternehmensführung

**Kurstermine**

04.11.2021 / 23.05.2022

**Kursort**

Stuttgart

### Umgang mit Kunden

(Kurs-Nr.: 60 20 608)

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind heute wichtige Kriterien für die Zufriedenheit des Kunden. In diesem Seminar lernen Sie, worauf es neben Ihrem Fachwissen ankommt. Trainieren Sie, Gespräche mit Kunden bewusster zu führen und in angespannten Gesprächssituationen angemessen, authentisch und klar zu reagieren.

### Kursinhalte

- Souveränes Auftreten beim Kunden
- Kundengespräche erfolgreich führen
- Grundmerkmale Kommunikation
- Vier Seiten der Kommunikation
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören
- Ich-Botschaften
- Gewaltfreie Kommunikation (GFK)
- Gesprächsleitfaden für schwierige Gespräche
- Do's & Don'ts in der Kommunikation
- Entspannungstraining
- Entspannte, wertschätzende Kommunikation für begeisterte Kunden!

### Zielgruppe

selbstständige Elektromeister/innen, bauleitende Monteure/innen

### Abschluss

Sie erhalten ein etz-Zertifikat.



**Termin:** 04.11.2021

**Zeiten:** von 8:30 bis 15:45 Uhr

**Kursgebühr:** 279 €

**Unterrichtseinheiten:** 8 UE

**Termin:** 23.05.2022

**Zeiten:** von 8:30 bis 15:45 Uhr

**Kursgebühr:** 279 €

**Unterrichtseinheiten:** 8 UE



## ➤ Anmeldung

per Fax 0711 955916-55  
per E-Mail [info@etz-stuttgart.de](mailto:info@etz-stuttgart.de)

Kursbezeichnung:

Kursnummer:

Kurstermin:

Name, Vorname:

Beruf:

Geburtsdatum:

Abgeschl. anerkannte Berufsausbildung: ja  nein

Straße:

Telefon / Mobil:

PLZ / Ort:

E-Mail:

Bitte ankreuzen Die Gebühr zahle ich selbst

Die Gebühr bezahlt der Arbeitgeber

Firma:

Bestellnummer:   
(falls vorhanden)

Abteilung:

Telefon:

Straße:

Fax:

PLZ / Ort:

E-Mail:

### Abweichende Rechnungsadresse

Firma:

Straße:

Abteilung:

PLZ / Ort:

Mit der nachfolgenden Unterschrift bestätige ich, dass ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kurse zur Kenntnis genommen habe und diese anerkenne. Die vollständigen AGB können jederzeit unter [www.etz-stuttgart.de/AGB](http://www.etz-stuttgart.de/AGB) eingesehen werden.

Mit der nachfolgenden Unterschrift bestätige ich, dass ich mit der Weiterverarbeitung der von mir angegebenen Daten gemäß der Datenschutzerklärung einverstanden bin. Die Datenschutzerklärung kann jederzeit unter [www.etz-stuttgart.de/Datenschutzerklärung](http://www.etz-stuttgart.de/Datenschutzerklärung) eingesehen werden.

Ort / Datum

Unterschrift / Firmenstempel

