



Gründerinnenseminare OWL

EXZELLENTER KUNDENUMGANG – UNSERE WAHRNEHMUNG, UNSERE WIRKUNG

Neben einer ausgezeichneten Leistung, ist der menschliche Umgang mit der Kundschaft die Komponente, die ein Unternehmen erfolgreich macht. Wünsche, Erwartungen und Bedürfnisse des Kundenkreises spielen dabei eine entscheidende Rolle. Je präziser mein Wissen über die Bedürfnisse und Ziele meiner Kundschaft ist, desto besser kann ich ihr begegnen um sie für mich zu gewinnen.

- Wie erreiche ich bei meiner Kundschaft dieses Wohlgefühl, worauf kommt es an, ihr Vertrauen zu gewinnen?
- Wie agieren die Service-Champions?
- Was machen Unternehmen, die eine überdurchschnittlich hohe Kundenbindung und Kundenzufriedenheit haben?

Dieser Impulsvortrag soll anregen, über die eigene Wirkung und Wahrnehmung im Kundenkontakt nachzudenken und Stolpersteine zu umgehen!


Die Kommunikationstrainerin Frauke Reckord erklärt psychologische Hintergründe im Kundenverhalten, um in alltäglichen wie auch in schwierigen Situationen diplomatisch zu agieren und das Vertrauen der Kundinnen und Kunden zu gewinnen und zu halten.

Das Kompetenzzentrum Frau und Beruf OWL bietet in Kooperation mit der Wirtschaftsförderung Lippe, der Gleichstellungsstelle Lippe und FAIR Detmold einen Impulsvortrag zum Thema „Exzellenter Kundenumgang“ an und lädt Existenzgründerinnen und Jungunternehmerinnen in OWL zu einem inspirierenden Vortragsabend ein.


Im Anschluss bietet die Veranstaltung eine gute Gelegenheit zum Austausch und Netzwerken.

 **Zielgruppe**
 Existenzgründerinnen und Jungunternehmerinnen


 **Termin**
 Montag, 05.03.2018
 17.00 – 19.00 Uhr

 **Ort**
 Kreisverwaltung Lippe,
 Felix-Fechenbach-Straße 5,
 32756 Detmold (Raum: 407, Ebene 4)

 **Referentin**
 Frauke Reckord
 Coach, Trainerin,
 Referentin, IHK Akademie

 **Informationen zur Anmeldung**

- Zur besseren Planbarkeit bitten wir Sie um eine verbindliche Anmeldung bis zum 01.03.2018 über unser [Anmeldeformular](#).
- Die Teilnahme ist kostenfrei

 **Weitere Informationen erhalten Sie bei**
 Susanne Klasing
 Kompetenzzentrum Frau und Beruf OWL
 OstWestfalenLippe GmbH
 Turnerstraße 5–9, 33602 Bielefeld
 Telefon 0521 96733-292
 s.klasing@ostwestfalen-lippe.de