



Seminare
Kreishandwerkerschaft Pforzheim-Enzkreis

„Reklamationen meistern“ ein Seminar nur für Frauen

Wer sich beschwert, ist selten ausgeglichen und fröhlich. Eine Reklamation erwischt uns „kalt“, denn wir sind auf unangenehm emotionale Anrufer und Anruferinnen oder hereinstürmende Besucher nicht gefasst. Wenn einer Reklamation nötig wird, bedeutet das, dass wir mittelbar oder unmittelbar einen Fehler gemacht haben. Wir werden mehr oder weniger öffentlich gerügt. Anstatt sich zu ärgern ist es besser, Reklamationen positive Seiten abzugewinnen. Das Seminar zeigt Wege auf, mit Reklamationen souverän umzugehen und sie erfolgreich zu meistern.

Seminarinhalte sind:

- Eine Reklamation – und dann?
- Schriftliche Reklamationen
- Reklamationen im direkten Gespräch
- Telefonische Reklamationen
- Umgang mit persönlichen Angriffe

Termin: Mittwoch, 02.07.2014 – 13.00 bis 17.30 Uhr

Ort: Haus des Handwerks, Wilferdinger Str. 6, 75179 Pforzheim

Referentin: Dr. Ursula Degen, PR & Kommunikation Karlsruhe

Teilnahmegebühr: 49,00 EUR (incl. Getränke/Kaffee und Schulungsunterlagen)

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt auf 20 Personen; mindestens aber 12 Personen.

Zielgruppe: In den Betrieben arbeitende Ehefrauen/Partnerinnen, sowie selbständige Unternehmerinnen.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Kreishandwerkerschaft
Pforzheim-Enzkreis

Bitte an Fax-Nr. 07231 – 314681

oder an:

Kreishandwerkerschaft
Pforzheim-Enzkreis
Wilferdinger Straße 6
75179 Pforzheim



Seminare

Hiermit melde ich mich zum

Frauenseminar „Reklamationen meistern“

am 02.07.14 - 13.00 bis 17.30 Uhr verbindlich an.

Name: _____

Vorname: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

Bitte beachten: Anmeldeschluss: 30.05.2014

Die Seminargebühr bezahle ich nach Erhalt der Teilnahmebestätigung und der Gebührenrechnung.

Datum:

Unterschrift: