



**Lehrgang: LKW-Reifen -
Reklamationen kundenorientiert bearbeiten**

Lehrgangsdauer: 14 Unterrichtsstunden (Vollzeit)

Voraussetzung:

- Erfahrungen im Umgang mit Kunden
- Fundierte Kenntnisse der Reifentechnik für die Argumentation sind vorteilhaft (Praxisteil).

Kursinhalt:

Schwerpunkte Seminar:

- Grundlagen und Aspekte erfolgreicher Kommunikation
- Reklamation als Chance und Herausforderung
- Gründe für Missverständnisse
- Hat der Kunde immer Recht?
- Grundregeln zur Bearbeitung einer Kundenreklamation
- Erstellen eines persönlichen Leitfadens für den angemessenen Umgang mit Kundenreklamationen.

Schwerpunkte Praxis:

- Direkte / indirekte Reklamationsbearbeitung
- Fallanalysen / Argumentation: Reklamation schadhafter LKW – Reifen.

Anmerkung: Die Teilnehmer erhalten Übernachtung und Teilverpflegung von der Stahlgruber-Stiftung.

Kosten: Kurskosten: 400,- €

vom Teilnehmer zu tragen:

Kursgebühr: 50,- €
Übernachtungsgebühr: 30,- € / Nacht

Die Kostendifferenz trägt die Stahlgruber-Stiftung.

Termin: nach Warteliste

Anmeldung: per beiliegendem Anmeldeformular an **Fax: 089/71 002 106**.
Stahlgruber-Stiftung, Murnauer Str. 61, 81379 München,
Tel.: 089/71 002 103 bzw. sekretariat@stahlgruber-stiftung.de