

## ▶ Anmeldung

Melanie Bott  
Telefon: 089 5116-511  
Fax: 089 4802388  
E-Mail: bott@muenchen.ihk.de  
IHK-Akademie München  
Orleansstr. 10 - 12  
81669 München

## ▶ Teilnehmergebühr

(nach § 4, Nr. 22a UStG 1980 umsatzsteuerfrei)  
280 € (inkl. 3-Gänge-Mittagessen mit Salatbuffet am Samstag sowie Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke, Vitamincocktail und Snacks in den Pausen)

## ▶ Unterkunft und Freizeit

Für den Erfahrungsaustausch mit Ihren Seminarkollegen und den Trainern wird eine Übernachtung in der **IHK-Akademie sehr empfohlen!** Sie können sich abends gemütlich zusammensetzen, das gemeinsame Abendessen genießen und unseren Swimmingpool sowie die Sauna nutzen.

Das Einzelzimmer mit Abendessen/Frühstück (83 € pro Tag) können Sie bei der Seminaranmeldung gleich mitbuchen. Bitte bezahlen Sie die Hotelrechnung bei der Abreise.

## ▶ Auszug aus unseren Teilnahmebedingungen gegenüber Unternehmen

**Zahlung**  
Das Teilnahmeentgelt ist mit Rechnungsstellung fällig und unter Angabe der Rechnungsnummer zu zahlen.

### **Rücktritt**

Der Teilnehmer kann bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung schriftlich zurücktreten. Bei späterer schriftlicher Abmeldung ist der Veranstalter berechtigt, 30 % des Rechnungsbetrages als Kostenpauschale zu verlangen bzw. einzubehalten. Bei Absagen am Vortag oder am Veranstaltungstag beträgt die Kostenpauschale 100 %. Die Kostenpauschale entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird. Falls die Veranstaltung durch den Veranstalter abgesagt werden muss, werden bezahlte Entgelte erstattet; weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

**Die vollständigen Teilnahmebedingungen, die Vertragsbestandteil werden, senden wir Ihnen gerne zu.**

## ▶ Fax-Anmeldung - 089 4802388

zum Seminar

### Am Kunden orientiert – wie Sie das „Wir-Gefühl“ wecken

30. Juni bis 01. Juli 2006

melden wir an (bitte Vor- und Zuname)

1.	_____	_____	_____
	Vorname	Zuname	Geb. Datum
2.	_____	_____	_____
	Vorname	Zuname	Geb. Datum
3.	_____	_____	_____
	Vorname	Zuname	Geb. Datum

### Rechnungsanschrift

_____	
Firma	
_____	
Straße	
_____	_____
PLZ	Ort
_____	
Ansprechpartner	
_____	
Funktion	
_____	_____
Telefon	Fax
_____	
E-Mail	

Datum, Unterschrift

0045

PP-60



## ▶ Am Kunden orientiert – wie Sie das „Wir-Gefühl“ wecken

der Workshop für junge Unternehmen

30. Juni bis 01. Juli 2006

Trainerin: Angelika Putsch

Alle Angebote - Alle Infos:  
[www.akademie.ihk-muenchen.de](http://www.akademie.ihk-muenchen.de)



IHK-Akademie  
München ■ Westerham  
IHK für München und Oberbayern

## Am Kunden orientiert – wie Sie das „Wir-Gefühl“ wecken der Workshop für junge Unternehmen

Im Zeitalter austauschbarer Produkte und sinkender Kundenloyalität liegt die Chance eines Unternehmens darin, sich durch einen gelebten Servicegedanken vom Wettbewerb abzuheben. Steigern Sie Ihre Ertragskraft durch einen effizienteren Dialog mit Ihren Kunden. Greifen Sie die Impulse auf, die Sie tagtäglich erhalten und lenken diese in die richtigen Bahnen. Das erhöht die Kundenzufriedenheit und die Produktqualität wird sichergestellt. Nutzen Sie Verbesserungsvorschläge und Reklamationen als Quelle für neue Ideen zur Weiterentwicklung. So werden Sie zum Vorreiter, der sich nicht nur in der technischen Qualität beispielhaft, sondern auch marktgerecht und sympathisch am Markt präsentiert.

### ▶ Teilnehmer

Existenzgründer und Mitarbeiter aus jungen Unternehmen, die die Startphase der Gründung hinter sich haben und sich bereits am Markt etablieren.

### ▶ Ihr Nutzen

Kundenorientierung ist das Denken im Interesse des Gegenübers und sollte auf allen Kommunikationskanälen sichtbar werden. Die Teilnehmer des Trainings erhalten Rückmeldung über die Wirkung ihres Verhaltens im Kundenkontakt und erweitern ihr Gespür für die Bedürfnisse und Anliegen der Kunden. Anhand praxisnaher Simulationen verbessern sie ihre Fähigkeiten, Reklamationen in Servicegespräche umzuwandeln und die hier gewonnenen Anregungen ertragssteigernd weiter zu verwenden.

### ▶ Methoden

Vortrag, Gruppenarbeiten, Fallbeispiele, Diskussion.

Wenn Sie wissen möchten, ob dieses Seminar für Sie geeignet ist, berate ich Sie gerne. Bitte rufen Sie mich an. Christian Codreanu, Tel. 089 5116-567

### ▶ Programmüberblick

- Kundenorientierung – Bedeutung für das Unternehmen
- Die weltweiten Service-Stars, was kennzeichnet ihren Erfolg?
- Die verschiedenen Kunden – und Motivationstypen
- Wahrnehmung des Gegenübers – Impulse aufgreifen
- Wie sich Gedanken und Gefühle im Verhalten ausdrücken
- Dialog mit allen Mitteln
- Kundennutzen, Problemlösungskompetenz und Servicekultur kommunizieren
- Wie wirkt was nach außen? Individuelles Feedback in Praxissituation.
- Reklamationen für die Wertschöpfungskette nutzen
- Tipps zur Transfersicherung für den Alltag

#### Wichtiger Hinweis:

Bitte bringen Sie zum Workshop Ihre Werbeunterlagen bzw. Screenshots Ihrer Website mit.

### ▶ Ihre Trainerin

Angelika Putsch ist Diplom-Biologin und Direktmarketing-Fachwirtin (BAW). Nach mehrjähriger Mitarbeit in internationalen Forschungsprojekten wechselte sie in die Kommunikationsbranche und leitete 7 Jahre den Versandhandel eines Konzerns. Seit 1997 berät Frau Putsch zusammen mit ihrem interdisziplinären Team Konzerne, Mittelständler und Firmengründer im Bereich der internen und externen Unternehmenskommunikation.

### ▶ Termin

Freitag, 30. Juni 2006, 14.00 bis 18.00 Uhr  
Samstag, 01. Juli 2006, 9.00 bis 16.00 Uhr

### ▶ Veranstaltungsort

IHK-Akademie Westerham  
Von-Andrian-Straße 5  
83620 Feldkirchen Westerham  
(zwischen München und Bad Aibling)

### ▶ IHK-Workshops für junge Unternehmen

Die IHK-Akademie München bietet Ihnen im Jahr 2006 eine neue Reihe von Seminaren an, die Ihnen helfen praxisnah das Know-How für die wichtigsten Bereiche Ihrer Unternehmensführung zu erwerben:



Die Seminare und Workshops finden in Kooperation mit den Wirtschaftsunioren München statt. Neben dem fachlichen Input unserer Experten werden Best-Practice-Beispiele erfolgreicher Jungunternehmer präsentiert und im intensiven Erfahrungsaustausch Lösungen für Ihr Unternehmen erarbeitet.

Mit nur wenigen Klicks finden Sie die Detailprogramme sowie das komplette Weiterbildungsangebot der IHK-Akademie mit der Möglichkeit zur Onlineanmeldung unter: [www.akademie.ihk-muenchen.de](http://www.akademie.ihk-muenchen.de)