



## Pressemitteilung

### Lernen, wie man Kunden gewinnt

#### Gewerbeverein veranstaltete erstmals Fortbildungsseminar

Biebertal (ws). Der Gewerbeverein veranstaltete jüngst in der »Ratsstube« der Bürgerhaus-Pizzeria »Da Capo« in Rodheim-Bieber erstmals ein Seminar: Das Praxis-Training »Kunden- und Serviceorientierung im Tagesgeschäft« gilt als erster Schritt, ein internes Ausbildungs-Programm zu etablieren. Das Ganze wurde als Erfolg gewertet. Für die Mitglieder folgen im kommenden Jahr weitere Angebote.

Zwei Mitglieder betreuten die Trainings-Teilnehmer den Tag über. Francesco Capolongo kümmerte sich um die Bewirtung. Kommunikations-Trainer war Joachim Besier aus Rodheim. Er ist bereits im zehnten Jahr als Trainer und Coach im Bereich Kundenkommunikations- und Persönlichkeitsförderung tätig.

Das Training selbst beschäftigte durchgängig alle Teilnehmer. Mit einer Vorstellungsrunde stieg man inhaltlich ein. Dann auf dem Programm: Der Kunde und seine Erwartungen / Was bedeuten Kunden- und Serviceorien-

terung im Tagesgeschäft? / Die drei Kommunikationsarten: persönlich, telefonisch und schriftlich.

Schwerpunkte des Nachmittags waren die Unterhaltung am Telefon sowie Schlüsselsituationen in der direkten Verkaufsberatung. Dabei wurden wichtige Grundformen des nonverbalen Dialoges angesprochen.

Alles in allem pflegten die Teilnehmer unter der Anleitung von Besier einen lebhaften Austausch. Dabei wurden auch nützliche Tipps und Kniffe zur Kunden- und Serviceorientierung ausgetauscht.

Gießener Allgemeine, 26.11.2004