



Mit dem neuen Modul hat Tom noch mehr zufriedene Kunden.



Umgang mit Beschwerden



Souverän kommunizieren



Verhalten bei Konflikten

# WEITERBILDUNG! WIRKT!

In **Modul 4 „Der Kunde im Mittelpunkt“** vermittelt ein **praxisnahes und umfangreiches Fallbeispiel** anschaulich die wichtigsten Kommunikationswerkzeuge. Kommunikationskompetenz trägt aktiv zur Kundenzufriedenheit und -bindung bei und rundet somit das Profil eines Profis ab.

## Modul 4 / Schwerpunkte

- ✔ Was zählt ist der Kunde: Kundenerwartungen, -reaktionen und -zufriedenheit
- ✔ Wertschätzend kommunizieren
- ✔ 5 Schritte für den Umgang mit Beschwerden
- ✔ Schutz vor Arbeitsunfällen und Kriminalität

Ab sofort erhältlich!

**Arbeits- und Lehrbuch** inkl. praktischem Pocket-Guide  
Bestell-Nr. 24851

**Trainer-Handbuch**  
Bestell-Nr. 24852

**PC Professional**  
Bestell-Nr. 24850

