
Auf allen Kanälen punkten: Das kundenorientierte Ingenieurbüro

am 5. Oktober 2017

Mit Bauherren, Behörden und Projektpartnern kommunizieren Sie und Ihre Mitarbeiter direkt, am Telefon, mit Briefen und per E-Mail. Dabei sollten diese Kontakte das einlösen, was Ihre Website und Broschüren versprechen: Mit einem spürbar kompetenten, vertrauenswürdigen und sympathischen Dienstleister zu tun zu haben. Gelingt das, fällt es leichter, neue Kunden zu gewinnen und bestehende zu halten. Im Seminar lernen Sie an Beispielen aus der Praxis, an welchen Schrauben Sie drehen können, um das Kundenerlebnis zu optimieren.

Nach einem Tag wissen Sie



was der Mensch im Kunden erwartet und was ihm guttut,
an welchen Kontaktpunkten Ihr Büro aktiv und passiv wahrgenommen wird,
was Telefonate angenehmer macht,
wie Sie Briefe und E-Mails systematisch optimieren, und
wie Sie mit Beschwerden und Kritik souverän umgehen.

Sie erhalten vor dem Seminar einen Fragebogen, in dem Sie die für Sie besonders wichtigen Kontaktpunkte und Themen angeben können.

Ihr Trainer:

Gerd Kalkbrenner arbeitete nach dem Studium der Geschichte als Autor für Radio- und Fernsehsender, Zeitungen, Zeitschriften und Nachrichtenagenturen. Der ausgebildete PR-Berater (DIPR) war lange Lehrbeauftragter für Wissenschaftsjournalismus an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg. Seit 1996 hilft er als Berater und Trainer, wenn Experten und Führungskräfte komplexe Themen verständlich auf den Punkt bringen müssen.

Kontakt:

Dr. Gerd Kalkbrenner
kalkbrenner kommunikation
Schulhalde 18, 79112 Freiburg
Tel. 0 76 65 / 947 55 81
Fax 0 76 65 / 947 55 83
post@kalkbrenner-kommunikation.de
www.kalkbrenner-kommunikation.de

Anmeldung zum Seminar der Ingenieurkammer Baden-Württemberg

Auf allen Kanälen punkten: Das kundenorientierte Ingenieurbüroam 5. Oktober 2017 in Stuttgart
von 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr

per E-Mail: **info@ingbw.de**
per Fax: **0711 - 6497155**
per Post **Ingenieurkammer Baden-Württemberg**
Postfach 102412
70020 Stuttgart

Hiermit melde ich folgende(n) Teilnehmer(in) an:

Titel, Vorname, Name: _____

Firma / Institution: _____

Straße, Hausnummer: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

Fax: _____

E-Mail: _____

Mitgliedsnummer: _____

Datum: _____

Unterschrift: _____

Teilnahmegebühr**EUR 270,00 für Mitglieder****EUR 370,00 für Nichtmitglieder**Die Teilnahmegebühr ist Mehrwertsteuerfrei und schließt
Tagungsunterlagen und Teilnahmebescheinigungen ein.**Veranstaltungsort**Fortbildungszentrum der Ingenieurkammer
Zellerstr. 24
70180 Stuttgart

Die Teilnehmerzahl ist auf 10 Personen begrenzt.
Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.
Abmeldungen sind bis 8 Kalendertage vor dem Seminartag kostenlos möglich,
danach fällt die volle Seminargebühr an.

Ansprechpartner in der Kammergeschäftsstelle:
Gerhard Freier, Tel. 0711 64971-42, E-Mail: freier@ingbw.de