

# Forchheim

## „Umsatzkiller verärgerte Kunden – so nehmen Sie den Zündstoff raus: Veranstaltung im Rahmen der Service-Offensive des LBE



Egal ob Handel, Dienstleistung, Gastronomie oder Verwaltung und egal wie serviceorientiert und professionell man ausgerichtet ist, nahezu jeder hat schon einmal mit verärgerten Kunden zu tun gehabt. Kritik, Beschwerden, Einwände: Zwei von drei unzufriedenen Kunden kommen selten ein weiteres Mal. Doch einen verlorenen Kunden zurück zu gewinnen, ist mehr als schwierig. Damit es gar nicht dazu kommt, ist richtiges Beschwerdemanagement erforderlich. Das Projektbüro „Leben findet Innenstadt“ veranstaltete am 13.03.08 in Kooperation mit dem Landesverband des Bayerischen Einzelhandels (LBE) im Rahmen seiner „Serviceoffensive Handel 2008“ die neue Vortagsreihe „Umsatzkiller verärgerte Kunden – So nehmen Sie den Zündstoff raus!“ In seinem äußerst unterhaltsamen und informativen Vortrag beantwortete Verkaufstrainer und Marketingberater Karl Erdle auf äußerst anschauliche Art und Weise Fragen wie: „Wie kann man Konflikte mit Kunden lösen?“ und „Wie geht man richtig mit verärgerten Kunden um?“. Im anschließenden gemütlichen Beisammensein konnten sich die gut 90 Anwesenden Händler, Dienstleister, Gastronomen sowie Verwaltungsmitarbeiter wie Parkraumüberwacher und Fremdenführer bei einem kleinen Imbiss auf Einladung der Sparkasse Forchheim über die gewonnenen Erkenntnisse austauschen.