



BILDUNG IM BILD– EINE FOTOGRAFISCHE SEMINARREISE

**Starke Seminare. Kompetente Lösungen.
Überbetriebliche Lehrausbildung in der LA Karnische Region**

Bildungszentrale – Wir lieben Bildung.

Sen. Scient. Mag. Dr. Veronika Michitsch

23. & 24. Februar 2024





EIN HERZLICHES
WILLKOMMEN
AN ALLE
LEHRLINGE ZUM
ZWEITÄGIGEN
WORKSHOP!

KUNDENKOMMUNIKATION
ERFOLGREICH GESTALTEN!





ES KANN
LOSGEHEN!





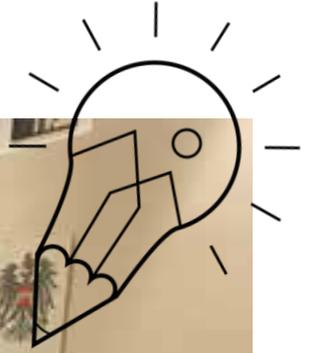
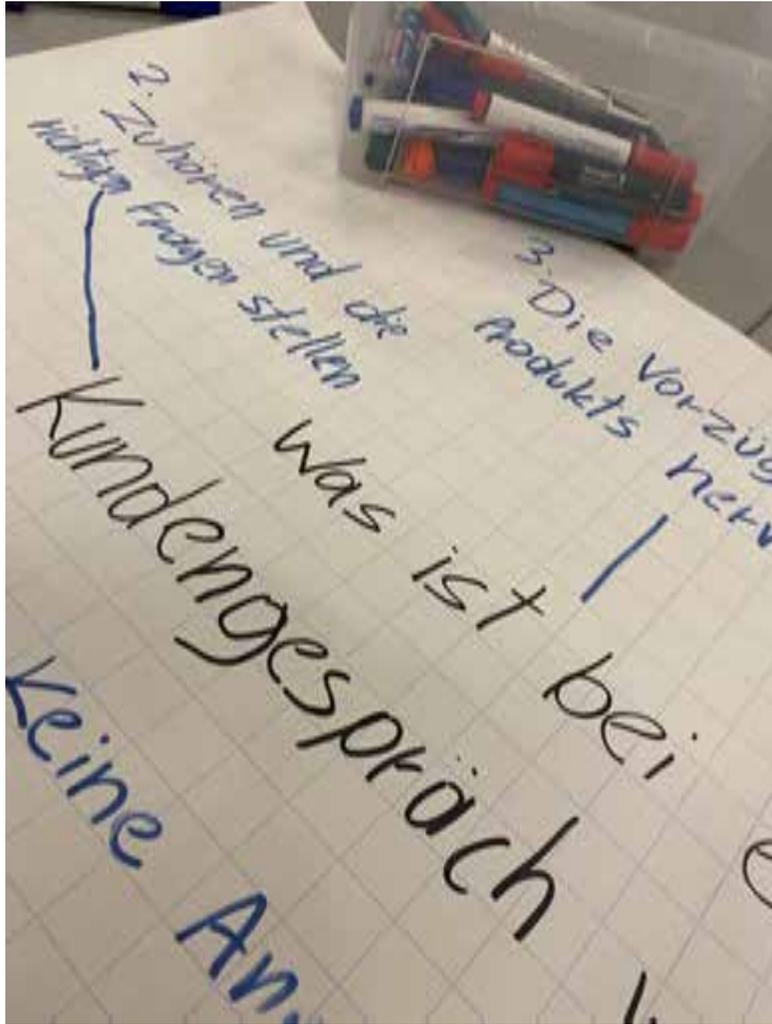
Ideensammlung zur
Kommunikation mit
den Kunden



Der richtige
Umgang mit den
Kundinnen und
Kunden

Was ist wichtig bei einem Gespräch mit Kundinnen und Kunden?





Bedürfnisse vom Kunden
im Vordergrund

sachlich bleiben

Auf Formulierungen achten

Was ist bei einem
Kundengespräch wichtig?

der erste Eindruck zählt

Körpersprache
Gestik, Mimik



der Kunde ist König

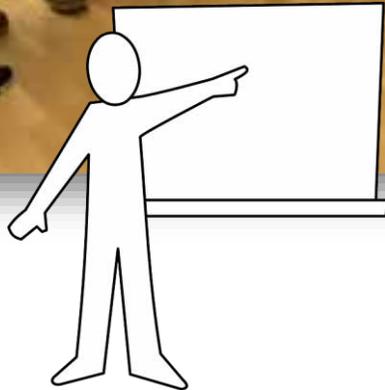
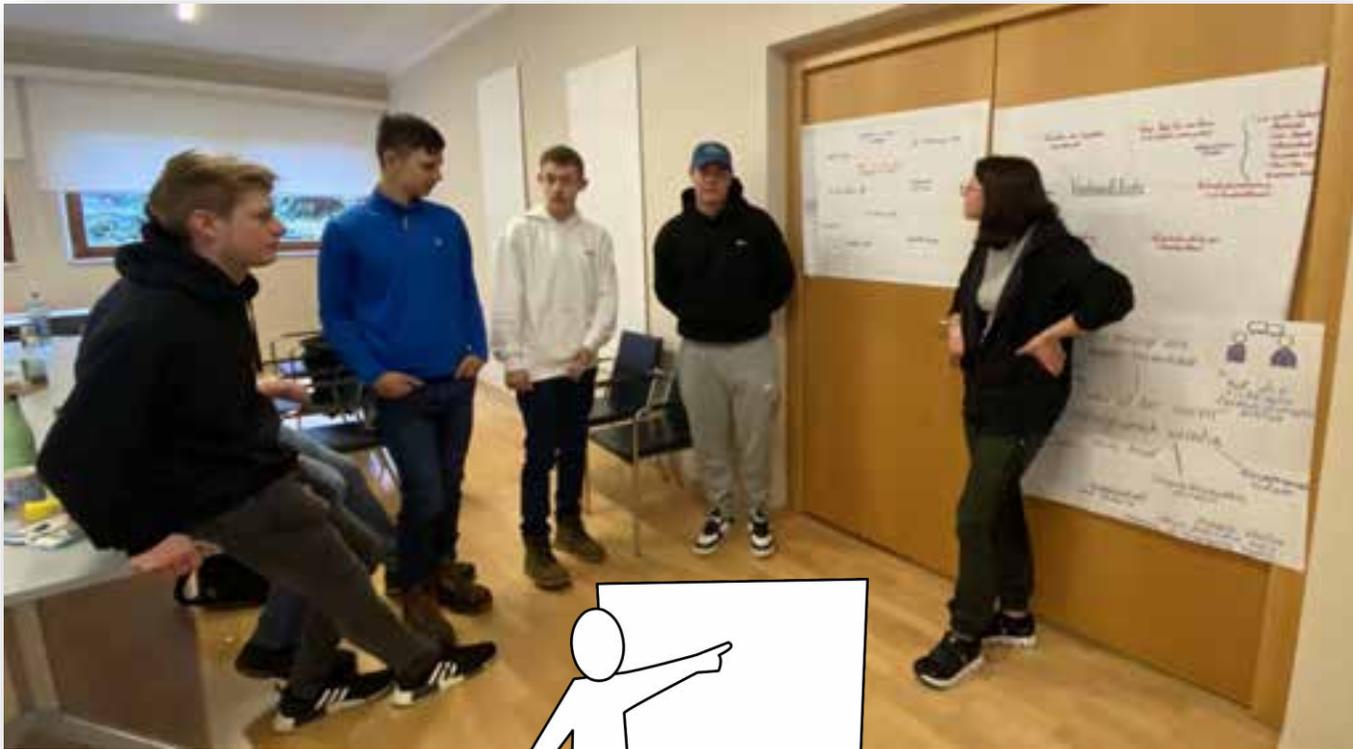
Hintergrundmusik

Ausreden lassen

respektvoller Umgang



Jetzt stellen wir unsere Ergebnisse der Gruppe vor!





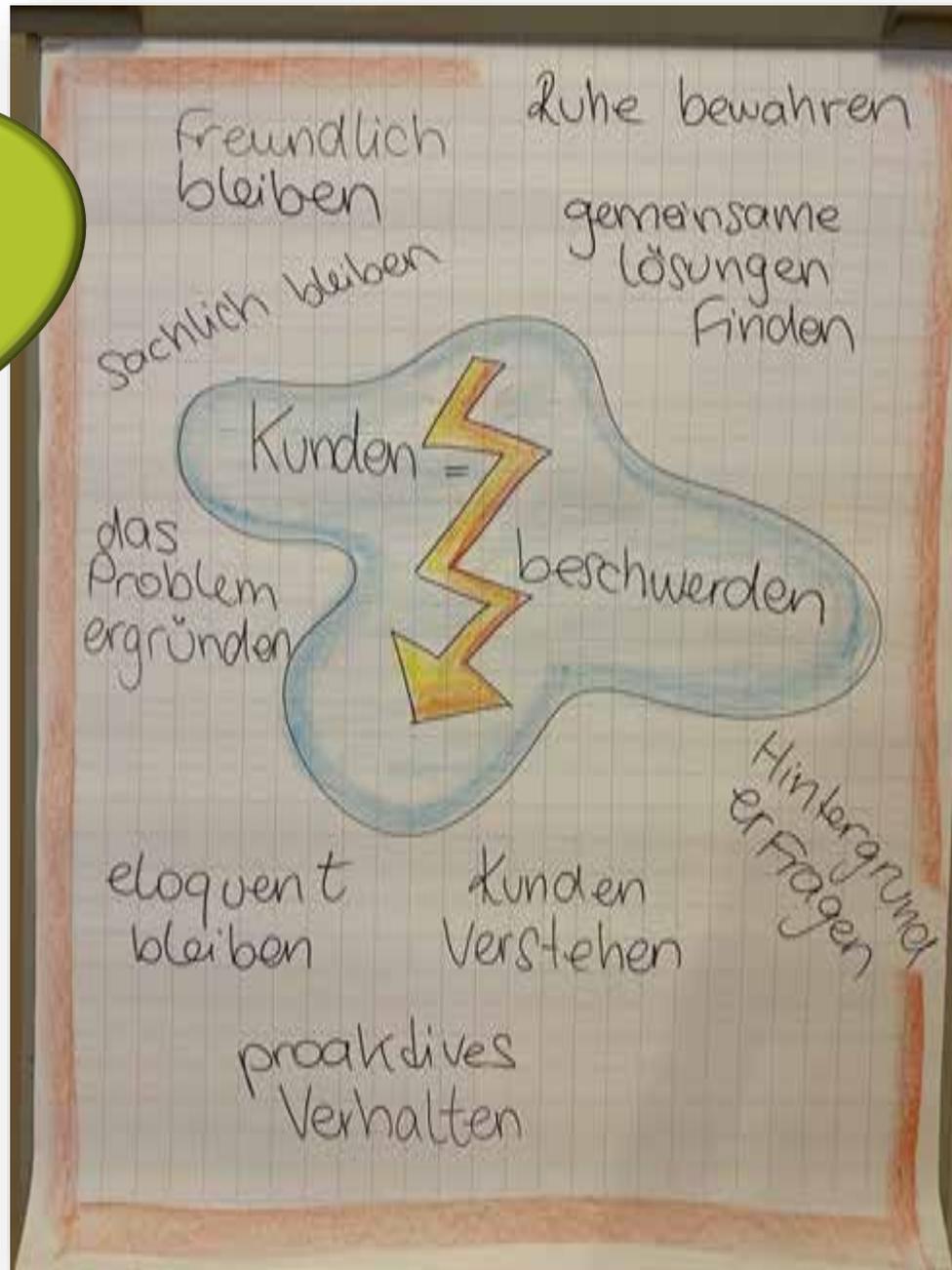


W-FRAGEN

- Wie kann ich Ihnen helfen?
- Welche Marke hätten Sie gerne?
- Wofür / welchen Nutzen soll es haben?
- Welches Budget haben Sie?
- Welche Details soll das Produkt haben?
- Wollen Sie das Produkt ausprobieren?
- Wie gefällt / passt es Ihnen?

Tools für
erfolgreiche
Kundengespräche

Wie kann man mit
Beschwerden von
Kund:innen
umgehen?



Wir reflektieren das Gelernte und verknüpfen es mit einem Fachvideo



Welche Informationen sind neu für uns? Was möchten wir selbst ausprobieren?



**NUN WERDEN MÖGLICHE
KUNDENGESPRÄCHE GEÜBT UND FÜR DIE
THEATERSTÜCKE GEPROBT!**



Holzlieferung





Beschwerde





Am nächsten Tag geht es dann weiter mit den Theaterstücken, die wir vorbereitet hatten!



Zur Vorführung bekommen wir Besuch von den Unternehmer:innen

Problembehebung
& Fehlereinsicht



Chef und
Lehrling



Beschwerde
des Lehrlings







Falsche
Lieferung

Mobbing-
beschwerde





Ausstehende
Lieferung





Beschwerde-
management



Kulanzangebot



Wir bekommen
Feedback und erfahren
einiges zum Umgang mit
Kund:innen von den
Unternehmer:innen



Applaus und
Verbeugung 😊

Alles ist gut gegangen,
obwohl wir im Vorfeld etwas
nervös waren.





„ERFOLG WIRD NICHT
DURCH DIE FÄHIGKEIT
DEFINIERT, KEINE
BESCHWERDEN ZU
VERURSACHEN, SONDERN
DURCH DIE FÄHIGKEIT, MIT
IHNEN UMZUGEHEN.“

- MIKKEL SVANE

Vielen Dank für die kreative
und freudvolle
Zusammenarbeit! 😊

