

Wertstoffhof und Bauhof | Seminar | Produktnummer: 05140

Direkt zur Veranstaltung unter diesem Link: www.oabund.de/05140

Gedruckt am 19.09.2024 um 04:08 Uhr.

Schwierige Situationen auf dem Wertstoffhof

Auswege aus Fallen im Kundenkontakt. Ursachen für Unzufriedenheit und Lösungen. Betreuung, Freundlichkeit, Souveränität, Servicequalität.

Das Seminar richtet sich an Mitarbeitende und Vorgesetzte von Wertstoffhöfen im direkten Kundenkontakt. Das Seminar ist praxisorientiert. Theoretische Grundlagen zum Umgang mit Kunden sollten bereits in Seminaren wie „Sachkunde Wertstoffhof“ oder „Umgang mit schwierigen Kunden“ gesammelt worden sein.

Die Schlüsselfaktoren für die Kundenzufriedenheit auf dem Wertstoffhof sind Kompetenz und Service. Allerdings zeigen sich Kunden zunehmend anspruchsvoll und anstrengend. Sie sehen im Wertstoffhof eine öffentliche Dienstleistung. Oft sind ihre Erwartungen mit der Realität vor Ort nicht deckungsgleich. Dies führt immer wieder zu kritischen Situationen, in denen die Professionalität des Personals gefordert ist.

Das Seminar unterstützt Ihre Mitarbeitenden in alltäglichen und auch in besonders kritischen Situationen souverän zu reagieren. Die Fallbeispiele im Seminar arbeiten die Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit heraus. Der Trainer bespricht mit den Teilnehmern konkrete Situationen aus der Praxis, analysiert diese und erarbeitet gemeinsam Musterlösungen. Dabei geht es sowohl um die fachliche Lösung als auch um die Frage, welche Gesprächstechnik besonders erfolgversprechend ist. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit eigene Situationen und Beispiele einzubringen. Das Seminar steigert die Servicequalität und erhöht dadurch die Kundenzufriedenheit. Ein wichtiges Anliegen ist ferner das Verhalten in Situationen, wo Handlungsspielräume bestehen, zu vereinheitlichen bzw. zu standardisieren. Die Teilnehmenden erhalten zu den Übungen jeweils ein persönliches Feedback.

Programm

Wartezeiten.

Unzufriedenheit wegen Öffnungszeiten oder Wartezeiten. Geduldige und ungeduldige Kunden. Stoßzeiten-Management. Suche nach Ansprechpartnern. Reflexion des eigenen Serviceverhaltens.

Schwindeleien um Abfallarten und -mengen.

Schätzen oder messen? Wer hat Recht: Kunde oder Fachperson? Konfliktsituationen vor Publikum. Verbindliche Verhaltensregeln und Absprachen im Team.

Akzeptanz von Gebühren und Preisen.

Gebührentransparenz. Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit. Handlungsspielräume. Umgang mit unwahren Behauptungen. Annehmen von Trinkgeldern. Umgang mit Beschwerden. Grundlagen der Kundenpsychologie.

Trennen, Sortieren und Logistik.

Nur reden oder auch mit anpacken? Kunden hören nicht zu und achten nicht auf Anweisungen. Umgang mit Fehlwürfen. Intensität der Betreuung. Serviceorientierung.

Was nicht angenommen wird: der Kunde kommt vergeblich.

Gewerblicher Abfall. Gefahrstoffe. Ablehnung von Abfallfraktionen. Erwartungen enttäuschen. Lösungen finden. Kundenzufriedenheit herstellen.

Aggressives Verhalten vom Kunden.

Verhalten bei Beleidigung und Drohung. Raser auf dem Wertstoffhof. Situationen entschärfen und deeskalieren. Tipps zur Gesprächsführung.

Vortragende

Markus Engels ist Diplom-Ingenieur und systemischer Prozessberater. Er verfügt über eine langjährige Berufserfahrung in der Energie- und Abfallwirtschaft. Seine Workshops sind auf Transfer und Handlungsorientierung, Nachhaltigkeit und auf die persönliche Entwicklung der Teilnehmenden ausgerichtet (Ganderkese).



Starttermine und Details

 1 Termin

Tage & Uhrzeit

Ort: [InterCityHotel Essen](#)

Termin & Stadt

28.11.2024

Essen

Teilnahmegebühr

Gebühr Vor Ort: 460 € zzgl. MwSt.

Anmeldung

Online-Anmeldung:

Besuchen Sie unsere Webseite unter www.oabund.de/05140, um sich für unser Weiterbildungsangebot anzumelden. Die Anmeldung ist unkompliziert und schnell durchführbar.

Kontakt per E-Mail:

Falls Sie weitere Informationen benötigen oder sich direkt anmelden möchten, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an: info@obladen-akademien.de

Bitte geben Sie dabei den Namen des Teilnehmers, die vollständige Rechnungsadresse inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse an.

Häufig gestellte Fragen (FAQ):

Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um unsere Weiterbildungsangebote finden Sie in unserem FAQ-Bereich unter: www.obladen-akademien.de/faq

Teilnahmebedingungen:

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen sind online auf unserer Webseite einsehbar: www.obladen-akademien.de/agb

Datenschutzbestimmungen:

Wir legen großen Wert auf den Schutz Ihrer Daten. Unsere vollständigen Datenschutzbestimmungen können Sie unter www.obladen-akademien.de/datenschutzerklaerung nachlesen.