

# Anmeldung

Verbindliche Anmeldung per Fax: 0231-9761976  
oder formlos per E-Mail:  
[anmeldungen@rheinruhrakademie.de](mailto:anmeldungen@rheinruhrakademie.de)

**Hinweis: Die Teilnehmerzahl ist jeweils auf 12 Personen begrenzt! Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.**

**Anmeldeschluss ist jeweils der Freitag in der Woche vor dem Veranstaltungstermin.**

Ja, Ich/Wir nehme(n) mit \_\_\_Person(en) gern an der Veranstaltung „**Mitarbeiter im Kundenkontakt**“ teil.

(Bei mehreren Personen bitte die Namen zusätzlich angeben!)

\_\_\_\_\_  
Titel, Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Unternehmen, Institution

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Mobiltelefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

# Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr beträgt 275,00 EUR (zzgl. 75,25 EUR MwSt.), für Studierende oder Auszubildende ohne bisherigen Hochschulabschluss 68,75 EUR (zzgl. 13,06 EUR MwSt. bei Vorlage des Studierendenausweises oder Ausbildungsnachweis, begrenzt auf 3 Personen je Seminar).

Soweit ein Unternehmen mehrere Teilnehmer anmeldet, reduziert sich die Teilnahmegebühr für jeden weiteren Teilnehmer um 10% vom Ursprungsbetrag

Die Teilnahmegebühr schließt die Veranstaltungunterlagen sowie ein Teilnahme-Zertifikat mit ein. Rechnungsstellung sowie die Zugangs-Information zum Online-Seminar erhalten Sie 2 Tage nach Datum Anmeldeschluss. Nach Erhalt der Rechnung (per email im PDF-Format) überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer an die in der Rechnung angegebene Bankverbindung. Nach Eingang des Rechnungsbetrages erhalten Sie das Teilnahme-Zertifikat (PDF-Format) sowie die Veranstaltungs-Unterlagen (PDF-Format) für das Online-Seminar.

## Stornierungsbedingungen

Für eine Anmelde-Stornierung, die später als 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 80% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt und bei Stornierungen von Anmeldungen, die mindestens als 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 30% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Bei Nichtteilnahme ohne Absage ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe zu entrichten. Der Veranstalter behält sich vor, die Veranstaltung bis zu 3 Werktagen vor dem Durchführungs-Termin absagen zu können.

## Der Veranstaltungsort

Die Internet-Adresse (URL) und persönliche Teilnehmer-Zugangsdaten erhalten Sie mit der Teilnahme-Bestätigung per email.

# Veranstaltungsreihe 2021

„Soft-Skills im Logistik-  
Management“



## Mitarbeiter im Kundenkontakt Der zentrale Faktor für den Erfolg in Dienstleistungsunternehmen

### Termine:

Nach Vereinbarung an 2 Tagen, von 9.00–13.00 Uhr  
und von 13:00Uhr bis 17:00Uhr

### Veranstaltungs-Leitung und Dozentin:

Dr. Renate Stöckmann-Bosbach

### Kontakt:

Prof. Dipl.-Ing. Wolfgang Bode,  
Telefon: +49 - 231 - 97619 - 77  
E-Mail: [info@rrah-ev.de](mailto:info@rrah-ev.de)

### Veranstalter:

RheinRuhrAkademie Herdecke e. V. in Kooperation mit  
der Logteam GmbH, Solingen sowie mit der ST-  
Consult, Hannover

## "Erfolgreich gestaltete Kundenkontakte beeinflussen den Unternehmenserfolg nachhaltig"

Alles muss „just-in-time“ gehen und doch immer perfekt funktionieren –das sind die täglichen Anforderungen in der Logistikwelt! Ist es dann normal bzw. akzeptabel, dass der Ton rauer als dem Arbeitsklima und damit der Unternehmens-Produktivität zuträglich ist?

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter in der Logistikkette bemüht, aus ihrer Sicht effizient und zielführend zu arbeiten. Das „richtige Wort“ vom Mitarbeiter „am richtigen Ort“ und „zur richtigen Zeit“ kann neue Zustimmung, mehr Begeisterung, eine höhere Motivation oder auch eine stärkere Bestätigung bei externen und internen Kunden auslösen. Langjährige Kundenpartnerschaften gilt es nicht nur zu pflegen, sondern auch weiter auszubauen, um weitere Wettbewerbsvorteile zu erwerben.

Mitarbeiter im Kundenkontakt – sowohl im Außen- als auch im Innendienst – bringen ein entsprechendes Bewusstsein und entsprechende Fähigkeiten nicht unbedingt immer als „Naturtalente“ mit in ihre tägliche Berufspraxis ein, sie können diese aber erlernen und sich antrainieren und damit in einem entscheidenden Umfang an der positiven Entwicklung ihres Unternehmens beitragen.

### Ziele des Seminars

- Erkennen der Potenziale im Kundenkontakt
- Wissen für eine erstklassige Kunden- und Serviceorientierung erwerben
- Ein 1a-Kommunikationsverhalten im direkten Gespräch an den Tag legen können
- Die Kunden von der eigenen Person und den Unternehmensleistungen überzeugen können

### Seminarinhalte

- Zehn Grundregeln der kundenorientierten Kommunikation und des Dienstleitungsverhaltens
- Soziale Kompetenz führt zu zufriedenen Kunden
- Erfolgreiche Kundenkommunikation für die Praxis  
Nonverbale Kommunikation - interkulturell Unterschiede
- Kundengespräche und Umgang mit schwierigen Kunden „vor Ort“
- ggf. LIFO® - Analyse der Serviceorientierung und des Serviceverhaltens

### Methoden

Traineranleitung, praxisnahe Gespräche mit Video-Analyse, Teilnehmerunterlagen, Einzel- und Gruppenarbeit, Testmaterial

### Zielgruppe

Praktiker, Fach- und Führungskräfte in Logistik-Betrieben und von Verladern mit eigenen Logistik-Einrichtungen

## Organisatorische Informationen

### Seminar-Dauer

1 Tag bei Präsenzveranstaltungen und 2 x 0,5 Tage bei Online-Veranstaltungen

### Teilnehmerzahl

Die max. Teilnehmerzahl beträgt 12 Personen

### Veranstaltungsort bei Präsenzveranstaltungen

#### Ringhotel Zweibrücker Hof

hotel-zweibrueckerhof@riepe.com  
**Zweibrücker Hof 4, 58313 Herdecke**  
Tel.: 02330 605-0, Fax: 02330 605-555



**Dr. Renate Stöckmann-Bosbach**

- 18 Jahre Training, Unternehmensberatung, Personal- und Organisationsentwicklung, Changemanagement, Business-Coaching,
- Zertifizierte Trainerin, LIFO®-Analyst, Contextueller BusinessCoach
- Hochschuldozentin für Soft Skills, Selbstorganisation und Management, Unternehmerisches Denken und Handeln
- KMU, Non-Profit-Organisationen
- Verhaltensstil: unterstützend, wert- und zielorientiert, begeisternd, visionär, integer, kommunikativ und kreativ, empathisch.
- Werte im Coaching: Wertschätzung und Vertrauen, Ermöglichen und Dienen, Erkenntnisse und Inspiration
- Wirtschaftswissenschaften / Soziologie / Arbeitswissenschaften, Biologie, zweijährige Ausbildung Systemischer Coach (C.Rauen), zweijährige Ausbildung zum contextuellen Business-Coach; NLP, Vertretungsprofessur, Leitung Weiterbildungsakademie, Leitung Gesundheitszentrum, Leitung Steuer- und Wirtschaftsakademie.

*Änderungen vorbehalten -*