



## Kommunikation mit dem Kunden

### Ihr Vorteil

- Sie haben Planungssicherheit. Dieser im Bildungsbaukasten veröffentlichte Kompaktlehrgang findet statt.
- Der Kurs läuft tagsüber in unserer Praxiswerkstatt und dauert je nach Ausschreibung eine oder zwei Wochen.
- Die direkte und bequeme Online-Anmeldung ist möglich.

### Inhalte

- Kommunikation  
Kommunikation mit Kunden und Kollegen  
Soft Skills wie Pünktlichkeit, freundliches Auftreten, Körpersprache erlernen  
Fachgerechte Kundenberatung, Kundenbedürfnisse wahrnehmen
- Betriebsabläufe  
Auftrags-, Gewährleistungs- und Kulanzabwicklung erlernen  
Sämtliche Betriebsabläufe kennenlernen  
Reparaturannahme, Umgang mit Reklamationen  
Gesprächsführung am Telefon

### Teilnehmer/innen

Teilnehmen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Handwerks- und Industriebetrieben.

### Teilnahmevoraussetzungen

Bitte beachten Sie, dass die Teilnahme an diesem Lehrgang der Fachstufe nur bei Vorliegen der fachlichen Voraussetzungen möglich ist. Die Fachstufe entspricht den Kenntnissen und Fertigkeiten im 2. oder 3. Ausbildungsjahr des betreffenden Berufes oder verwandter Berufe. Als Voraussetzung zur Teilnahme an diesem Fachlehrgang müssen Sie deshalb Kenntnisse und Fertigkeiten der Grundstufe im betreffenden Berufsfeld oder verwandter Berufsbereiche nachweisen. Bei Unklarheiten empfehlen wir eine Abklärung mit der Gewerbe Akademie vor Kursanmeldung.

### Investition

Preis: € 520,00

### Kurstage

Freiburg

30.06.2025 - 04.07.2025

Mo-Do 7:30-16:00 Uhr Fr 7:30-13:30 Uhr

Dauer: 35 Unterrichtsstunden

### Dozent/in

Oliver Legrand

Weitere Informationen auf der Rückseite

Freiburg  30.06.2025 - 04.07.2025

**Verbindliche Anmeldung:** Kommunikation mit dem Kunden

Name, Vorname

PLZ, Ort

Beruf

Telefon

E-Mail

Telefon geschäftlich

Ort, Datum

Unterschrift

Geburtsdatum

Straße, Hausnummer

selbständig  ja  nein

Rechnung an Betrieb  ja  nein

Firmenadresse, -Stempel mit Unterschrift



JA, bitte senden Sie mir Ihren Newsletter für aktuelle Informationen zu.  
Meine E-Mail-Adresse habe ich oben angegeben.

Grundlage Ihrer Anmeldung sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gewerbe Akademie, veröffentlicht auf unseren Internetseiten

## **Beratung**

### **Freiburg**

Tanja Maier

Telefon: 0761 15250-14

E-Mail: [tanja.maier@hwk-freiburg.de](mailto:tanja.maier@hwk-freiburg.de)