



Einladung und Anmeldung zum **Online-Seminar:**

DEN KUNDEN VON ZUSATZLEISTUNGEN ÜBERZEUGEN

Sehr geehrte Mitglieder,

wir möchten Sie herzlich zur Teilnahme einladen:

Termin	26. Juni 2025 von 09 bis 16 Uhr (Pause 12 bis 13 Uhr)
Referent	Dr. Burkhardt Radtke , efficientia-consulting
Online	mit Zoom (Link folgt)
Kostenbeitrag	195,00 Euro pro Person
Anmeldefrist	12. Juni 2025 (bei Ausfall Kostenerstattung)

Objekt- und Abschnittsleiter haben einen direkten Draht zu relevanten Ansprechpartnern des Kunden, mit denen sie sich naturgemäß regelmäßig über Fragen des Tagesgeschäfts austauschen. Damit sind sie auch eine ideale Schnittstelle, wenn es darum geht, den Kunden für Änderungen zu gewinnen und ihn von Auftragserweiterungen (Cross- und Upselling) zu überzeugen. Häufig fühlen sich Objekt-/Abschnittsleiter bereits durch die Arbeiten zur Erfüllung des Leistungsverzeichnisses ausgelastet. Sie denken zudem nicht immer daran, den Kunden auf zusätzliche Leistungen hinzuweisen, oder haben Hemmungen, weil ihnen die kommunikativen Mittel dafür nicht behagen bzw. fremd sind.

Seminarziel

Die Teilnehmenden lernen, wie sie auch mit wenig Aufwand den Kunden überzeugen können, seine Beauftragung in dem Kernbereich und auch über den eigentlichen Bereich hinaus zu erweitern. Alle Inhalte und Techniken werden auf die konkreten Situationen und Herausforderungen der Teilnehmer bezogen und angewandt.

Seminarinhalt

1. Auf Zusatzleistungen aufmerksam machen
2. Den Kunden überzeugen
3. Auf kritische Fragen und Einwände reagieren
4. Von der Beschwerde zum Zusatzgeschäft

Nach dem Seminar wissen die Teilnehmenden

- wieso der Ausbau von Zusatzleistung für das Unternehmen so wichtig ist
- wie sie Cross- und Upsellingaktivitäten ohne großen zusätzlichen Aufwand im Alltag integrieren können
- wie sie den Kunden auf zusätzliche Leistungen aufmerksam machen können, ohne zu bedrängen
- wie sie unliebsame oder unangemessene Forderungen ablehnen und dabei dem Gegenüber ein gutes Gefühl geben
- wie sie Widerstand zuvorkommen und überwinden
- mit welchen Techniken sie auf Bedenken und Einwände eingehen können
- wie sie aus einer Beschwerde oder einer Reklamation Zusatzgeschäft erzeugen
- wie sie mit schwierigen Kunden umgehen und einen verbindlichen Gesprächsabschluss erzielen.

Zielgruppe

Niederlassungsleiter, Objekt- und Abschnittsleiter, Vertriebsmitarbeiter



ANMELDUNG

Gebäudereiniger-Innung Berlin, Köpenicker Straße 148, 10997 Berlin

Email: info@gebaeudereiniger-berlin.de | Fax: 030 436 59 04-10

Termin 26. Juni 2025 von 09 bis 16 Uhr (Pause 12 bis 13 Uhr)

Referent Dr. Burkhardt Radtke, efficientia-consulting

Online mit Zoom (Link folgt)

Kostenbeitrag 195,00 Euro pro Person

Anmeldefrist 12. Juni 2025 (bei Ausfall Kostenerstattung)

Ich/wir werde/n an der vorgenannten Veranstaltung teilnehmen:

Name	Vorname	m/w/d	direkte E-Mail des Teilnehmenden (für Infos zum Seminar)

(bitte in Druckbuchstaben schreiben)

Teilnahmebedingungen der Gebäudereiniger-Innung Berlin

Bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn stornieren wir Ihre Anmeldung kostenlos. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Absage von Veranstaltungen bzw. Seminaren, z.B. bei Ausfall eines Referenten oder zu geringer Teilnehmerzahl, vorbehalten müssen.

Im Rahmen der ab 01.01.2025 verpflichtenden Einführung der E-Rechnung benötigen wir von Ihnen folgende Angabe

E-Mailadresse zum elektronischen Rechnungsempfang im PDF-Format per ZUGFeRD:

Die Gebühr in Höhe von insgesamt € _____ wird entsprechend des Zahlungsziels überwiesen bzw. per SEPA-Lastschriftmandat eingezogen.

Datum

Unterschrift

Firmenstempel