

## Erfolgsfaktor Kommunikation

### Tageskurs Kundendienst & Kommunikation für Lernende Autogewerbe



#### Zielgruppen

Lernende im Autogewerbe (Automobil-Mechatroniker/-in; -Fachmann/-frau; -Assistent/-in), alle Lehrjahre

---

#### Lerninhalt

- Situationsgerechte Umgangsformen kennen und anwenden
- Bedeutung des Kundendienstes verstehen
- Kundenorientiertes Verhalten und korrekte Kommunikation mit Kunden

---

#### Lernziele

Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung eines guten Kundendienstes, kennen die Umgangsformen in der Kommunikation mit Kunden und sind in der Lage, einfache Kundengespräche zielgerichtet zu führen. Dazu gehören insbesondere Kenntnisse über:

- die Grundlagen der Umgangsformen
- die Bedeutung des Kundendienstes
- die Grundlagen der Kommunikation
- die Frage- und Präsentationstechnik
- die Konfliktlösungsmöglichkeiten

---

#### Teilnahmebescheinigung

Am Ende der Veranstaltung wird ein Zertifikat ausgestellt.

---

#### Referent

Beat Künzi, Geschäftsführer Bildungszentrum Autogewerbe Kanton Bern

---

#### Datum und Dauer

Freitag 6.; Montag 9. oder Dienstag 10. Dezember 2019 jeweils 1 Tag (08.00 bis 16.30 Uhr)

---

#### Kosten

CHF 195.- zuzüglich MWST inkl. Verpflegung und Kursdokumentation

---

#### Auskunft

Beat Künzi und Ursula Grütter, [info@agvs-be.ch](mailto:info@agvs-be.ch), Tel. 031 305 41 11

---

#### Weitere Informationen und Online-Anmeldung

Auf der Frontseite von [www.agvs-be.ch](http://www.agvs-be.ch) aufgeschaltet

