

## Mit Service Emotionen wecken! Geht das überhaupt?

Wenn Sie sich in die Situation Ihrer Kunden versetzen, erkennen Sie ohne weiteres, was sie erwarten. Allerdings setzen sie dies als selbstverständlich voraus.

Erst wenn Ihre **Kunden mehr erhalten, als Sie erwartet haben**, freuen Sie sich darüber und sind **emotional berührt**. Und genau das behalten Sie im Gedächtnis und erzählen ihr Erlebnis weiter.

„Bei meinem letzten Einkauf im Getränkemarkt hat der Verkäufer den Kasten Wasser zu meinem Auto getragen und sich mit einem sehr netten Gruß verabschiedet“, so neulich meine Mutter über ein für Sie „tolles“ Serviceerlebnis. Sie kauft jetzt nur noch dort ein, „egal wie die Preise sind“.

In unserem Seminar lernen Ihre Mitarbeiter, sich in die Situation Ihrer Kunden hineinzusetzen und die Erwartungen zu erkennen. Sie entwickeln Ideen, wie Sie die Erwartungen Ihrer Kunden übertreffen und **erhöhen somit die Chance zur Weiterempfehlung Ihres Hauses**.

Das Seminar ist sowohl für Einsteiger als auch für „alte Hasen“ geeignet..

Ihre Investition: 120,00 € zzgl. MwSt  
Schaufenster Ruppichteroth Mitglieder: 95 € zzgl. MwSt.

**Termin und Ort:** **26. April 2012** von 09:30 Uhr bis 16:30 Uhr.  
Alte Schule Hambuchen  
Hambuchener Str. 17  
53809 Ruppichteroth  
[anmeldung@alte-schule-hambuchen.de](mailto:anmeldung@alte-schule-hambuchen.de)

Mindestteilnehmerzahl: 6

Anmeldungen bitte bis zum 20.04.2012

Wir freuen uns auf Sie!

Barbara Grau und Ralf Drittnner