

## Seminar

# Schwierige Situationen auf dem Wertstoffhof

Auswege aus Fallen im Kundenkontakt.

Ursachen für Unzufriedenheit und Lösungen.

Betreuung, Freundlichkeit, Souveränität, Servicequalität.

**7. April 2018**

**9:00 bis 17:00 Uhr**

Akademie Dr. Obladen GmbH

Taurentzenstraße 7a

**10789 Berlin**



**Dipl.-Ing. Markus Engels** verfügt als Diplom Ingenieur und systemischer Prozessberater über eine langjährige Berufserfahrung in der Energie- und Abfallwirtschaft. Seine Workshops

sind auf Handlungsorientierung, Nachhaltigkeit und auf die persönliche Entwicklung der Teilnehmer ausgerichtet.

### Teilnehmer

Mitarbeiter und Vorgesetzte von Wertstoffhöfen im direkten Kundenkontakt. Das Seminar ist praxisorientiert. Theoretische Grundlagen zum Umgang mit Kunden sollten bereits in Seminaren wie „Sachkunde Wertstoffhof“ oder „Umgang mit schwierigen Kunden“ gesammelt worden sein.

### Nutzen

Die Schlüsselfaktoren für die Kundenzufriedenheit auf dem Wertstoffhof sind Kompetenz und Service. Allerdings zeigen sich Kunden zunehmend anspruchsvoll und anstrengend. Sie sehen im Wertstoffhof eine öffentliche Dienstleistung. Oft sind ihre Erwartungen mit der Realität vor Ort nicht deckungsgleich. Dies führt immer wieder zu kritischen Situationen, in denen die Professionalität des Personals gefordert ist.

Das Seminar unterstützt Ihre Mitarbeiter in alltäglichen und auch in besonders kritischen Situationen souverän zu reagieren. Die Fallbeispiele im Seminar arbeiten die Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit heraus. Der Trainer bespricht mit den Teilnehmern konkrete Situationen aus der Praxis, analysiert diese und erarbeitet gemeinsam Musterlösungen. Dabei geht es sowohl um die fachliche Lösung als auch um die Frage, welche Gesprächstechnik besonders erfolgversprechend ist. Die Seminarteilnehmer haben die Möglichkeit eigene Situationen und Beispiele einzubringen. Das Seminar steigert die Servicequalität und erhöht dadurch die Kundenzufriedenheit. Ein wichtiges Anliegen ist ferner das Verhalten in Situationen, wo Handlungsspielräume bestehen, zu vereinheitlichen bzw. zu standardisieren. Die Teilnehmer erhalten zu den Übungen jeweils ein persönliches Feedback.

7. April 2018 in Berlin

## Schwierige Situationen auf dem Wertstoffhof

### Wartezeiten

Unzufriedenheit wegen Öffnungszeiten oder Wartezeiten. Geduldige und ungeduldige Kunden. Stoßzeiten-Management. Suche nach Ansprechpartnern. Reflexion des eigenen Serviceverhaltens.

### Schwindeleien um Abfallarten und -mengen

Schätzen oder messen? Wer hat Recht: Kunde oder Fachperson? Konfliktsituationen vor Publikum. Verbindliche Verhaltensregeln und Absprachen im Team.

### Akzeptanz von Gebühren und Preisen

Gebührentransparenz. Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit. Handlungsspielräume. Umgang mit unwahren Behauptungen. Annehmen von Trinkgeldern. Umgang mit Beschwerden. Grundlagen der Kundenpsychologie.

### Trennen, Sortieren und Logistik

Nur reden oder auch mit anpacken? Kunden hören nicht zu und achten nicht auf Anweisungen. Umgang mit Fehlwürfen. Intensität der Betreuung. Serviceorientierung.

### Was nicht angenommen wird: der Kunde kommt vergeblich.

Gewerblicher Abfall. Gefahrstoffe. Ablehnung von Abfallfraktionen. Erwartungen enttäuschen. Lösungen finden. Kundenzufriedenheit herstellen.

### Aggressives Verhalten vom Kunden

Verhalten bei Beleidigung und Drohung. Raser auf dem Wertstoffhof. Situationen entschärfen und deeskalieren. Tipps zur Gesprächsführung.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktagen vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

### Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

420,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift