

# Kundenbindung an CAP-Märkte

P1920 / Marktleitungsseminar vom 05. – 06.06.2019 in Bottrop



**Thema und Ziele:** Was erwarten Kunden von einem CAP-Markt? Das, was sie von jedem anderen Markt auch erwarten: eine gute Qualität, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis sowie freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter.

In dieser Fortbildung erarbeiten wir, wie Sie Ihren Kunden stets professionell begegnen und die Qualität verbessern können. Außerdem üben wir den Umgang mit schwierigen Kunden.

Nur, wenn Ihre Kunden mit Ihrer Leistung zufrieden sind, bleiben sie Ihrem CAP-Markt treu. Das ist wichtig, damit sich Ihr Sozialunternehmen aus Umsatzerträgen refinanzieren kann. Darüber hinaus tragen zufriedene Kunden zu Ihrer Zufriedenheit bei. Jeden Tag aufs Neue.

- Inhalte:**
- Kunden binden und gewinnen
  - Kundenerwartungen erkennen
  - Umgang mit schwierigen Kunden
  - Auf Beschwerden professionell reagieren
  - Kontinuierlich besser werden
  - Den CAP-Markt gut darstellen

**Zielgruppe:** CAP-Marktleiter und CAP-Marktleiterinnen sowie deren Stellvertretende und Führungsnachwuchskräfte

**Methoden:** Erfahrungsaustausch, fachliche Impulse, Gruppenarbeiten, Übungen, Rollenspiele, Feedback

**Referentin:** Monika Junginger, Geschäftsführerin MM EMPOWERMENT GmbH, Systemischer Business Coach

**Datum:** 05. – 06.06.2019

**Zeit:** 1. Tag: 10.00 bis ca. 17.30 Uhr  
2. Tag: 08.00 bis ca. 15.00 Uhr

**Ort:** Diakonisches Werk  
Beckstr. 133  
46238 Bottrop

**Anmeldeschluss:** 4 Wochen vor Seminarbeginn

**Anmeldung:** Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte Anmeldeformular an die gdw süd. Nach Ablauf der Anmeldefrist erhält jeder Teilnehmende eine Anmeldebestätigung (Einladung). Da die Teilnehmerzahl beschränkt ist, entscheidet bei Überbuchungen der Eingang der Anmeldung. Die gdw süd behält sich vor, bei zu geringer Teilnehmerzahl das Seminar abzusagen.

**Kostenbeitrag:** Für die Mitarbeitenden von CAP-Märkten werden die oben genannten Kosten aus den Werbegebühren finanziert; ihre Teilnahme ist somit gratis, für alle übrigen Teilnehmenden werden 600 € zzgl. MwSt. berechnet.

Darin enthalten sind die Seminarkosten, die Seminarunterlagen und die Verpflegung während des Seminars. Nicht in diesem Preis enthalten sind ggf. anfallende Übernachtungskosten.

**Veranstalter:**



**gdw** mit unserem Kooperationspartner  
süd

**carisma**  
Gebäudemanagement & Service GmbH