

Verschaffen Sie sich Ihren Vorsprung durch Fachwissen zum Hören und nutzen Sie ab jetzt Ihre Zeit doppelt: Mit dem neuen Hörbuch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“. Denn Sie sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens, das wichtigste Aushängeschild Ihres Betriebes! Gestalten Sie deshalb Ihren Auftritt beim Kunden ganz bewusst.

Die Bestseller-Autorin und „Knigge-Frau des Handwerks“, Umberta Andrea Simonis zeigt bereits seit 1996 Handwerksbetrieben, wie sie mit besserem Service und engagierteren Mitarbeitern neue Umsatzpotenziale und begeisterte Kunden gewinnen können.

1610.01

## Aus dem Inhalt:

1. Einführung
2. Abfall
3. Abnahme
4. Arbeitskleidung
5. Arbeitsplatz
6. Badezimmer
7. Begrüßung
8. Eigentum des Kunden
9. Erwartungen des Kunden
10. Informationen
11. Konfliktsituationen
12. Konfliktsituationen 2
13. Kunden – Kundentypen
14. Pünktlichkeit
15. Reklamation
16. Tabuwörter und Tabusätze
17. Abspann

Laufzeit: 75 Min.

ISBN 978-3-7783-0652-9

[www.holzmann-buchverlag.de](http://www.holzmann-buchverlag.de)

Für CD-Player, PC  
und mp3-Player.