

Monat September

Thema 1 08.15 - 10.15 Uhr	Thema 2 10.30 - 12.30 Uhr
Wie Sie mit schwierigen Kunden umgehen <ul style="list-style-type: none"> • Sieben Schritte im Umgang mit schwierigen Kunden • Der Beschwerde auf den Grund gehen • Richtig Zuhören: der Schlüssel zur effektiven Kundenorientierung 	Führungskräfte bringen Veränderung zum laufen <ul style="list-style-type: none"> • Fünf Veränderungsstrategien • Die „Kraft der Geschichte“ entfesseln • Aussergewöhnliche Anstrengungen unterstützen
Input aus der Crestcom® Video Fakultät	Input aus der Crestcom® Video Fakultät
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f9e79f;"> <p>Lisa Ford</p> <p>Lisa Ford entwickelte allseits anerkannte Trainingsprogramme wie „Wie Sie außergewöhnlichen Kundenservice bieten!“ und „Wie Sie ein Kundenbindungsprogramm entwickeln!“ Ford ist spezialisiert auf die Beratung von Unternehmen in den Bereichen Kundendienst und Kundenbindung. Sie ist außerdem eine sehr beliebte Gastrednerin und Inhouse Moderatorin von Gruppen weltweit.</p> </div> </div>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f9e79f;"> <p>Dr. Terry Paulson</p> <p>Dr. Terry Paulsons Humor und seine Bodenständigkeit besicherten dem Ph.D. Psychologen eine Aufnahme in die 2004 CPAE Speakers Hall of Fame.</p> <p>Er ist Autor von sechs Büchern, einschließlich <i>Paulson on Change</i> und <i>They Shoot Managers, Don't They?</i></p> </div> </div>