



Terrassen- und Balkonbeläge

Kundenberatung und Vermeidung von Reklamationen

Kurzbeschreibung Verkaufsgespräche über Terrassen- und Balkonbeläge sind nicht nur beratungsintensiv, sie setzen beim Kunden auch ein solides Fachwissen voraus. Wenn der potenzielle Kunde sich über Terrassendielen informiert, hat er oft eigene Vorstellungen, aber auch viele Fragen über die Qualität des Produktes, die Konstruktionsweise, die Montage und die dauerhafte Pflege.

Ziel dieses Seminars ist es, den Verkäufern dieses notwendige Wissen zu vermitteln, um den Kunden sachkundig aufzuklären und zu beraten, welches Produkt man ihm am besten empfehlen würde. Ein gutes Beratungsgespräch vermeidet auch spätere Reklamationen in diesem Bereich.

- Seminarinhalte**
- Eigenschaften typischer Hölzer für Terrassen
 - Konstruktionsweisen
 - Wie lassen sich Probleme an Terrassen vermeiden?
 - Fallbeispiele aus der Praxis als Sachverständiger
 - Was verbirgt sich hinter den Vorstellungen des Kunden?
 - Wie können Reklamationen vermieden werden?

Zielgruppe Verkäufer/innen und Berater/innen im Holzgroßhandel und Holzeinzelhandel

TERMINE

ORT & DATUM

16.02.2018 _____ Würzburg

14.09.2018 _____ Dortmund

REFERENT

Björn Dinger,
Dipl.-Holzwirt, vereidigter
Sachverständiger
für Holzschutz und
Holzschäden

KOSTEN

EUR 295,- pro Person
(inkl. Tagungsverpflegung)
zzgl. 19 % MwSt.