



Wie können Beschwerden als erfolgreiches Mittel der Kundenbindung genutzt werden? Der Workshop aus der Veranstaltungsreihe „Mittelstand Spezial“ gab die Antwort. Antje Fleischer und Susanne Schlie von der Tübinger Unternehmensberatung „Time to move“ erarbeiteten gemeinsam mit den Teilnehmern die psychologische Seite von Beschwerden. Haben diese viel mit Emotionen zu tun, sollten sie mit der richtigen Fragetechnik versachlicht werden. Denn wer das Reklamationsgespräch sachlich zu einem guten Ende führt, schafft es häufig, den Kunden an das Unternehmen zu binden. ■



Industrie- und Gewerbehallen



**Verwaltungs- und Bürogebäude,
Sport- und Veranstaltungsstätten**

Bauen auch Sie auf uns.
Denn wir werden mit allem schlüsselfertig.

Beratung, Planung, Ausführung

Industriestraße 17-23
73489 Jagstzell, Germany
Tel. +49 7967 90 90 - 0
www.schlosser-projekt.de




CNC Fräsen



Halbschalengehäuse



Montage

**BAISCH
ELEKTRONIK**

Robert-Bosch-Str. 13
72827 Wannweil
Tel. 07121-300024
Fax 07121-300025

mail info@baisch.elektronik.de
net www.baisch-elektronik.de