



„Informations- und Kundengespräche im Weltladen führen“

Zufriedene KundInnen und MitarbeiterInnen im Weltladen: das ist das Ziel dieses Workshops.

Wie entsteht Kundenzufriedenheit? Wie führt man ein gutes Kundengespräch, was ist hier zu beachten? Wie geht man mit schwierigen Situationen um?

Wie behandelt man Reklamationen? Tipps und Lösungen für knifflige Situationen werden in dem Workshop gemeinsam erarbeitet.

Auf Wunsch mit Zusatz: Argumentieren bei Kampagnen-Veranstaltungen und/oder Erklären Sie den Fairen Handel in 100 Sekunden!

Referentin: Annegret Lueg

Kosten: pro TeilnehmerIn 5,00 Euro plus Fahrtkostenpauschale 30,00 Euro

*Anmeldung: Weltladen Eltmann, Elisabeth Müller-Förtsch, Marktplatz 9,97483 Eltmann, Handy 0151 50527038
e-mail: r.u.m.foertsch@t-online.de*

Mittwoch, 18. September 2019, 18.00 Uhr bis 20.00Uhr

**Ort: Pfarrheim „Adolph Kolping“, Johannes Nas Platz 3,
97483 Eltmann**

:

Fair Handels-Beratung Bayern, Annegret Lueg, Weiße Gasse 3, 86150 Augsburg

Tel: 0821 / 81 52 779, email: lueg@eineweltnetzwerkbayern.de

www.fairerhandel-bayern.de/beratung

Die Fair Handels-Beratung Bayern wird gefördert aus Mitteln des Kirchlichen Entwicklungsdienst von Brot für die Welt - Evangelischer Entwicklungsdienst sowie der bayerischen (Erz-)Diözesen - Danke!