



**bpt** bundesverband praktizierender tierärzte e.v.

# Perfekter Umgang mit Beschwerden

## Souverän kommunizieren - Gelassen agieren - Klug verhandeln

am Samstag, den 19.01. und Sonntag, den 20.01.2019  
in der bpt-Geschäftsstelle in Frankfurt am Main

[www.bpt-akademie.de](http://www.bpt-akademie.de)

**Seminarleitung:** Karsten Fechner (Mainhausen)  
Ingo Kunz (Seligenstadt)

**Programm:** Jeweils von 10:00 – 17:00 Uhr

Als Tierärzte sind Sie nah am Kunden. Entsprechend professionell müssen Sie mit Beschwerden umgehen, um den Kunden nicht zu verlieren. Beschwerden sind unerfreulich und die Auseinandersetzung damit erscheint zunächst mühsam, aber sie sind nur die Spitze des Eisberges. Deshalb ist der Umgang mit diesem Thema immer auch eine Frage des Images und der Kundenbindung. In diesem Seminar lernen Sie praxisbezogen mit Beschwerden und Reklamationen serviceorientiert und professionell umzugehen.

**Inhalte:**

- Was Kunden / Patientenbesitzer erwarten
- Die häufigsten Ursachen von Beschwerden
- Das Kundenbedürfnis hinter der Beschwerde/Reklamation als Potenzial erkennen lernen
- Beschwerden als Chance für Kundenbindung, Verbesserung interner Prozesse!
- Sicherheit im Umgang mit Beschwerden gewinnen
- Kommunikationstechniken bei schwierigen Kundengesprächen bzw. –kontakten
- Angemessene Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenbeschwerden
- Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Behandlung einer Beschwerde
- Bearbeitung konkreter Fallbeispiele aus Ihrem Berufsalltag
- Werkstätten

**Lernformen:** Ein praxisorientiertes Vorgehen, aktives Einbeziehen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, selbstreflexive Einheiten sowie Austausch in der Gruppe fördern die effiziente und erfolgreiche Umsetzung des vermittelten Wissens von der Theorie in den (Berufs-) Alltag. In dem Seminar findet ein regelmäßiger Wechsel von Informations- und Trainingssequenzen mit Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussionen und Übungen statt.

**Teilnahmegebühr:** bpt-Mitglieder 462,00 € (inkl. MwSt. sowie Mittagessen und Kaffeepausen)  
Nicht-Mitglieder 643,00 €

Die Teilnehmerzahl ist auf max. 15 begrenzt.

**ATF-Anerkennung:** 12 Stunden

**Anmeldung:** Bitte **schriftlich** und mit Erteilung einer Einzugsermächtigung über die Teilnahmegebühr.

**Bitte gut lesbar ausfüllen!** Anmeldung zur Teilnahme an der bpt-Fortbildung:

## Perfekter Umgang mit Beschwerden

**Frankfurt am Main  
Samstag, 19.01. und Sonntag, 20.01.2019**

jeweils von 10:00 – 17:00 Uhr

Name, Vorname: .....

Tierarztpraxis: .....

Straße: .....

PLZ, Ort: .....

Telefon (tagsüber): .....

E-Mail: .....

bpt Akademie GmbH, Hahnstr. 70, 60528 Frankfurt  
Gläubiger-Identifikationsnummer DE58FRA00000242298  
Mandatsreferenz: Seminargebühr

### SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige die bpt Akademie GmbH, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der bpt Akademie GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

.....  
Kreditinstitut (Name und BIC)

IBAN \_ \_ \_ \_ \_

Kontoinhaber: .....  
(falls abweichend)

Unterschrift: .....

Bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist eine schriftliche Stornierung der Anmeldung und Rückerstattung der Teilnahmegebühren unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von 25% (mind. € 25,-) möglich. Spätere Stornierungen können leider nicht berücksichtigt werden.

Mit den Veranstaltungsbedingungen erkläre ich mich einverstanden, insbesondere damit, dass meine personenbezogenen Daten gemäß der Veranstaltungsbedingungen für Seminare (siehe unter [www.bpt-akademie.de](http://www.bpt-akademie.de)) behandelt werden.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich approbierte(r) Tierarzt / Tierärztin bin.

Ort, Datum ..... Unterschrift .....

**Bitte senden an: bpt Akademie GmbH, Hahnstraße 70, 60528 Frankfurt  
Fax (0 69) 66 98 18 92**