



Ihre Experten für  
Garten & Landschaft

## Einladung zum GaLaBau-Fachseminar „Kundenorientierte Umgangsformen für Landschaftsgärtner Der Mitarbeiter-Die Visitenkarten des Unternehmens“

**Montag, 30.01.2012**  
**Beginn 9.00 Uhr - Ende gegen 15.00 Uhr in**  
**39128 Magdeburg, Lorenzweg 56, Seminarraum**

Das Seminarangebot richtet sich an Führungskräfte, Vorarbeiter und leitende Angestellte. Es werden die Grundlagen von Serviceorientierung, Kundenorientierung im Arbeitsumfeld des GaLaBau vermittelt

<b>Ort:</b>	39128 Magdeburg, Lorenzweg 56, Seminarraum
<b>Veranstalter:</b>	Verband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Sachsen-Anhalt e. V.
<b>Referent:</b>	Herr Andreas Mende, mendetraining Dresden mehr unter: <a href="http://www.mendetraining.de">www.mendetraining.de</a>
<b>Anmeldung:</b>	Verbindliche Anmeldung (per Fax: 03 91 / 56 29 79 57) bis 25.01.2012 an die Geschäftsstelle des Verbandes Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau Sachsen-Anhalt e. V., Lorenzweg 56 39128 Magdeburg, Telefon: 03 91/56 29 79 51 Teilnahmebestätigung in der Reihenfolge der Anmeldung!
<b>Teilnahmegebühr:</b>	Mitglieder VGL S-A: 95,00 € , Nichtmitglieder: 120,00 € nach Rechnungslegung

### Hinweise zum Veranstaltungsprogramm

Folgende Themenschwerpunkte werden im Seminar vermittelt: (Hier auszugsweise)

Der Mitarbeiter- der Repräsentant des Unternehmens

- Welche Erwartungen haben Kunden an den Mitarbeiter
- Der erste Eindruck

Gute Umgangsformen-sich des eigenen Verhaltens bewusst sein

- Richtiges Grüßen, Begrüßen und Vorstellen
- Alltagssituationen wie Rauchen, Pause, Fahrzeuge, Werkzeug, Umgang mit Kindern

Sich in Schlüsselqualifikationen kundenorientiert verhalten

- Begrüßung und Orientierung vor Ort
- Einrichten des Arbeitsplatzes; Abnahme durch den Kunden

Typische Gespräche mit dem Kunden

- Gespräche mit verärgerten Kunden
- Reklamationen

**Verband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau  
Sachsen-Anhalt e. V.  
Lorenzweg 56**

**39128 Magdeburg**

Verbindliche Anmeldung zum

**GaLaBau-Fachseminar  
Kundenorientierte Umgangsformen für  
Landschaftsgärtner  
Der Mitarbeiter-Die Visitenkarten des Unternehmens  
Montag, 30.01.2012, 9.00 bis 15.00 Uhr im**

**Lorenzweg 56  
39128 Magdeburg**

(verbindliche Teilnahmemeldung bitte bis 25.01.2012 an die Geschäftsstelle des  
VGL S-A Lorenzweg 56, 39128 Magdeburg, Fax 03 91 / 56 29 79 57)

<b>Name</b>	<b>Vorname</b>	<b>Ort</b>	<b>Firma/Einrichtung</b>

**Ort, Datum**

**Stempel, Unterschrift**