

Modul 12, Weiterbildung gemäss CZV

Professioneller Umgang mit Reklamationen

Wir sind eine **asa-anerkannte Weiterbildungsstätte**. Dieser Kurs wird an die obligatorische Weiterbildung gemäss CZV angerechnet.

Zielgruppe	Berufsfahrerinnen und Berufsfahrer aller Kategorien
Kursziele	<ul style="list-style-type: none">• Die Teilnehmenden kennen die Bedeutung und Gesetzmässigkeiten von Reklamationen.• Sie wissen, wie sie sich am besten gegenüber verärgerten Kunden verhalten.• Sie sind sich Ihrer Rolle und Verantwortung bewusst und wissen, wie sie Kunden- und lösungsorientiert vorgehen können.• Sie kennen Möglichkeiten, deeskalierend zu wirken und sind sich der Chancen bewusst, die Reklamationen enthalten können.• Sie wissen, dass der Schlüssel zum Erfolg in der eigene Befindlichkeit und Einstellung liegt.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Was steckt hinter Reklamationen und welche Erwartungen hat der Kunde?• Unser Verhalten ist entscheidend und... wir haben die Wahl.• Typische Fehler, Tipps zur professionellen Reklamationserledigung.• Eigene Ressourcen „managen“ .• Der wirtschaftliche Aspekt von Reklamationen.• Eigene Verantwortung wahrnehmen.• Praxis-Übungen.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none">• Kurse in asa-konformen Schulungsräumen• Moderne Ausbildungsmethoden• Kursunterlagen• Kursbestätigung asa
Voraussetzungen	Zum Erhalt der asa-Bestätigung müssen die Inhaber/innen <ul style="list-style-type: none">• den Führerausweis der Kategorie C/C1 bzw. D/D1 im Kreditkartenformat besitzen.• über gute Deutschkenntnisse verfügen (lesen und verstehen)• 100%-ige Kurspräsenz einhalten.
Referenten	Unsere Kurse werden ausschliesslich durch asa -anerkannte Instruktoren und Referenten mit hoher Fachkompetenz und Erfahrung durchgeführt.
Teilnehmerzahl	max. 16 Personen
Kursdauer	1 Tag (7 Std.)

Weiterbildung:

Aufgrund der bilateralen Verträge mit der EU hat die Schweiz die EU-Richtlinie 2003/59EG ebenfalls umgesetzt. In Folge dessen sind für alle Fahrer und Fahrerinnen der Kategorien C/C1 bzw. D/D1 die Bestimmungen der neuen Chauffeurzulassungsverordnung (CZV) obligatorisch.

01/2018/JE