

29.11.2017

„Die Beschwerde ist ein Geschenk“



29. November	Ort: Wankelstraße 50, 50996 Köln
09:00 Uhr	Begrüßung
09:30 Uhr	Die Beschwerde ist ein Geschenk ? <ul style="list-style-type: none">• Beanstandung = Bearbeitung = Behebung = Lerneffekt Kundenbindung.
10:00 Uhr	Theorie und Praxis 1 <p>Präsentation von typischen Beanstandungen mit anschließender Analyse und Bewertung</p> <ul style="list-style-type: none">• LVT Bodenbeläge „Anspruch und Wirklichkeit“• Beispiele für falsche Erwartungshaltungen des Kunden• „Was können LVT Bodenbeläge leisten?“ (Theorie und Praxis)
11:30 Uhr	Theorie und Praxis 2 <ul style="list-style-type: none">• Sachmangel-Beispiele, Warenprüfung, Rechte und Pflichten beim Kaufvertrag• Abweichung von der Beschaffenheits-Vereinbarung beim Werksvertrag
13:00 Uhr	Mittagspause
13:45 Uhr	Theorie und Praxis 3 <ul style="list-style-type: none">• fachliche und juristische Beurteilung von Teil 1 +2 <i>Richard Kille und Professor Ulrich</i>
15.30 Uhr	Theorie und Praxis 4 <ul style="list-style-type: none">• „Zahlen, Daten, Fakten“ die richtige Bearbeitung von Beschwerden. Die Lösung als Gewinn für alle Beteiligten. <i>Richard Kille, Professor Ulrich</i>
17:45 Uhr	Abfahrt zum Hotel <i>Azimut Hotel, Hansaring 97, 50670 Köln</i>
19:00 Uhr	Abendveranstaltung Brauhaustour durch die Kölner Altstadt mit anschließendem Abendessen im Brauhaus
23.00 Uhr	Ende der Veranstaltung