Online-Seminar „Umgang mit Kundinnen und Kunden in der Annahme des Secondhand Kaufhauses“ am 18.02.2027

Die Warenannahme ist eine zentrale Schnittstelle zwischen Second-Hand-Betrieben und ihren Kundinnen und Kunden. Unterschiedliche Erwartungen, begrenzte Kapazitäten und die Notwendigkeit, Waren auch einmal abzulehnen, stellen Mitarbeitende im Arbeitsalltag häufig vor Herausforderungen.

Wie gelingt es, auch in schwierigen Situationen freundlich und professionell zu bleiben? Wie lassen sich Ablehnungen verständlich und wertschätzend kommunizieren, ohne Konflikte entstehen zu lassen?

In diesem dreistündigen, praxisorientierten Seminar beschäftigen wir uns mit typischen Situationen in der Warenannahme und zeigen, wie eine gelungene Kommunikation den Arbeitsalltag erleichtern kann.

Schwerpunkte des Seminars:

- Grundlagen einer erfolgreichen Kundenkommunikation in der Warenannahme
- Unterschiedliche Erwartungen und Motive der Kundinnen und Kunden verstehen
- Waren freundlich, aber bestimmt ablehnen und Entscheidungen nachvollziehbar erklären
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Missverständnissen
- Stressfaktoren in der Warenannahme erkennen und reduzieren
- Praktische Lösungsansätze und Alternativen bei der Warenablehnung

Anhand praxisnaher Beispiele werden Kommunikationsstrategien und Handlungsmöglichkeiten vorgestellt. Die Teilnehmenden haben Gelegenheit, eigene Erfahrungen einzubringen und sich über Herausforderungen und bewährte Lösungsansätze auszutauschen.

Zielgruppe: Mitarbeitende und Führungskräfte von Second-Hand-Kaufhäusern, Sozialkaufhäusern und Re-Use-Betrieben, insbesondere Beschäftigte in der Warenannahme.

Input und Seminarleitung:
Daniela Kaminski, Fachkauffrau für Marketing, ehemalige Second-handlerin, Mitbegründerin von Second-Hand vernetzt e.V., Verein für die Gebrauchtgüterbrache 1999-2020
Gründerin von equi valent – mit Pferden lernen, systemische Beraterin und Coach DGfC, für Führung, Kommunikation, Teambuilding

Änderungen vorbehalten

Die ungenehmigte Verwendung des Seminartitels und der Seminarstruktur ist untersagt.

Organisatorisches

Termine: 18. Februar 2027, 09:30 bis 12:30 Uhr

Teilnehmerzahl: Die Anzahl der Teilnehmenden ist auf 18 Personen begrenzt.

Technische Voraussetzungen: Sie erhalten ca. 1 Woche vor der Veranstaltung eine gesonderte Email-Einladung mit den Zugangsdaten, technischen Hinweisen zur Kommunikationsplattform Zoom und den Unterlagen zum Seminar.

Teilnahmegebühr: Die Tagungsgebühr beträgt

180,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer – Einzelticket für Nicht-Mitglieder
153,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer – Einzelticket für Mitglieder
144,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer – Gruppenanmeldung (ab 3 Personen) für Nicht-Mitglieder
135,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer – Gruppenanmeldung (ab 3 Personen) für Mitglieder

Im Betrag enthalten sind die Kosten für die Veranstaltung und Unterlagen.

Rückfragen und Anmeldungen richten Sie bitte an

Re-Use Deutschland e.V.
Network of Re-Use Enterprises Germany
Kiebitzstr.33
32051 Herford
www.reusedeutschland.org

Frau Dolbonosova
Tel. 030 31582-502
i.dolbonosova@reusedeutschland.org

Die ungenehmigte Verwendung des Seminartitels und der Seminarstruktur ist untersagt.