

# Unternehmenserfolg planen



## Wir wollen die Wirtschaft in Kiel stärken!

Unsere Veranstaltungsreihe richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen, die ihren Erfolg noch besser planen wollen. Dazu stellen Ihnen die Kieler Wirtschaftsförderung, die IHK zu Kiel, die Handwerkskammer Lübeck und die Kreishandwerkerschaft Kiel vielfältige Aspekte relevanter Themen vor und wollen diese mit Ihnen gemeinsam diskutieren.

Unterstützt werden die Partner von den Mentoren für Unternehmen in Schleswig-Holstein und den Wirtschaftsjunioren Kiel. Diese stellen wertvolle Informationen und Erfahrungen aus der Praxis zur Verfügung.

### Profitieren Sie von konkreten Anregungen für Ihr Unternehmen:

- Expertenmeinungen
- Handlungsansätze
- Netzwerkkontakte

## Reklamationsmanagement für Unternehmen – Mit mehr Kundenzufriedenheit zu mehr Ertrag

Sie möchten verhindern, dass unzufriedene Kunden abwandern? Sie möchten die Beziehungen stärken, um Ihr Ergebnis zu steigern? Wie Sie das erreichen, weiß Bernhard Gandolf, Geschäftsführer der Unternehmensberatung eisq GmbH & Co. KG in Osnabrück.

‘Sorry seems to be the hardest word’, singt Elton John. Warum entschuldigen sich Unternehmen so selten bei Kunden, wenn etwas nicht richtig funktioniert? Was bedeuten Beschwerden, Beanstandungen oder Reklamationen für eine ertragreiche Beziehung? Wie erreichen Sie mit Ihrer Firma, dass Ihre Auftraggeber Ihnen weiter vertrauen und noch mehr Geschäfte mit Ihnen tätigen?

Handwerksbetriebe, kleine und mittelständische Unternehmen und Freiberufler erhalten am 26. Juni eine Anleitung für mehr Ergebnis durch geschicktes Reklamationsmanagement. Unser Referent Bernhard Gandolf zeigt Ihnen anhand anschaulicher Fälle, wie auch Sie schnell wirksame Resultate erzielen.

### Sie nehmen mit:

- Praktisch: So funktioniert ertragreiches Reklamationsmanagement in Ihrem Unternehmen.
- Konkret: Mit dieser Technik binden Sie den Umgang mit Beschwerden in Ihren Firmenalltag ein.
- Unterhaltsam: Das Wissen um Zusammenhänge und Mechanismen liefert Ihnen Ihr Fundament.

**Bernhard Gandolf**, Geschäftsführer der Unternehmensberatung eisq GmbH & Co. KG in Osnabrück

- Träger der international anerkannten und begehrten Auszeichnung Certified Management Consultant
- Pionier im Beratungsgebiet Dienstleistungsmanagement/ Dienstleistersteuerung
- Autor zahlreicher renommierter Fachbeiträge und Studien
- begeisternder Redner auf Veranstaltungen und Kongressen



Bernhard Gandolf

Termin: **Dienstag, 26.06.2018**  
Uhrzeit: **18:00 – 20:00 Uhr**  
Ort: **Wissenschaftszentrum Kiel**  
Fraunhoferstraße 13, 24118 Kiel

**Jetzt anmelden!**

### Kontakt bei Fragen zur Anmeldung

Ulrike Fedders  
T 0431.2484-151  
ufedders@kiwi-kiel.de

Eine Übersicht unserer Veranstaltungen finden Sie hier:

**Veranstaltungen**

### Für Informationen und Rückfragen:

**KiWi, Kieler Wirtschaftsförderungs- und Strukturentwicklungs GmbH**

Wissenschaftspark Kiel  
Fraunhoferstraße 2–4  
24118 Kiel  
**www.kiwi-kiel.de**

T 0431.2484-0  
F 0431.2484-111  
info@kiwi-kiel.de

Partner



www.kiwi-kiel.de



www.ihk-schleswig-holstein.de



www.hwk-luebeck.de



www.mentoren-sh.de



www.kh-kiel.de



www.wj-kiel.de

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Andreas Borchardt  
T 0431.2484-136  
aborchardt@kiwi-kiel.de

# Unternehmenserfolg planen



## Wir wollen die Wirtschaft in Kiel stärken!

Unsere Veranstaltungsreihe richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen, die ihren Erfolg noch besser planen wollen. Dazu stellen Ihnen die Kieler Wirtschaftsförderung, die IHK zu Kiel, die Handwerkskammer Lübeck und die Kreishandwerkerschaft Kiel vielfältige Aspekte relevanter Themen vor und wollen diese mit Ihnen gemeinsam diskutieren.

Unterstützt werden die Partner von den Mentoren für Unternehmen in Schleswig-Holstein und den Wirtschaftsjunoren Kiel. Diese stellen wertvolle Informationen und Erfahrungen aus der Praxis zur Verfügung.

### Profitieren Sie von konkreten Anregungen für Ihr Unternehmen:

- Expertenmeinungen
- Handlungsansätze
- Netzwerkkontakte

#### Partner



[www.kiwi-kiel.de](http://www.kiwi-kiel.de)



[www.ihk-schleswig-holstein.de](http://www.ihk-schleswig-holstein.de)



[www.hwk-luebeck.de](http://www.hwk-luebeck.de)



[www.mentoren-sh.de](http://www.mentoren-sh.de)



[www.kh-kiel.de](http://www.kh-kiel.de)



[www.wj-kiel.de](http://www.wj-kiel.de)

### Für Informationen und Rückfragen:

#### KiWi, Kieler Wirtschaftsförderungs- und Strukturentwicklungs GmbH

Wissenschaftspark Kiel  
Fraunhoferstraße 2 – 4  
24118 Kiel  
[www.kiwi-kiel.de](http://www.kiwi-kiel.de)

T 0431.2484 - 0  
F 0431.2484 - 111  
info@kiwi-kiel.de

#### Ihr Ansprechpartner

Dr. Andreas Borchardt  
T 0431.2484 - 136  
aborchardt@kiwi-kiel.de

# Unternehmenserfolg planen

## Reklamationsmanagement für Unternehmen – Mit mehr Kundenzufriedenheit zu mehr Ertrag.

Sie möchten verhindern, dass unzufriedene Kunden abwandern? Sie möchten die Beziehungen stärken, um Ihr Ergebnis zu steigern? Wie Sie das erreichen, weiß Bernhard Gandolf, Geschäftsführer der Unternehmensberatung eisq GmbH & Co. KG in Osnabrück.

‘Sorry seems to be the hardest word’, singt Elton John. Warum entschuldigen sich Unternehmen so selten bei Kunden, wenn etwas nicht richtig funktioniert? Was bedeuten Beschwerden, Beanstandungen oder Reklamationen für eine ertragreiche Beziehung? Wie erreichen Sie mit Ihrer Firma, dass Ihre Auftraggeber Ihnen weiter vertrauen und noch mehr Geschäfte mit Ihnen tätigen?

Handwerksbetriebe, kleine und mittelständische Unternehmen und Freiberufler erhalten am 26. Juni eine Anleitung für mehr Ergebnis durch geschicktes Reklamationsmanagement. Unser Referent Bernhard Gandolf zeigt Ihnen anhand anschaulicher Fälle, wie auch Sie schnell wirksame Resultate erzielen.

### Sie nehmen mit:

- Praktisch: So funktioniert ertragreiches Reklamationsmanagement in Ihrem Unternehmen.
- Konkret: Mit dieser Technik binden Sie den Umgang mit Beschwerden in Ihren Firmenalltag ein.
- Unterhaltsam: Das Wissen um Zusammenhänge und Mechanismen liefert Ihnen Ihr Fundament.

**Bernhard Gandolf**, Geschäftsführer der Unternehmensberatung eisq GmbH & Co. KG in Osnabrück

- Träger der international anerkannten und begehrten Auszeichnung Certified Management Consultant
- Pionier im Beratungsgebiet Dienstleistungsmanagement/ Dienstleistersteuerung
- Autor zahlreicher renommierter Fachbeiträge und Studien
- begeisternder Redner auf Veranstaltungen und Kongressen

Termin: **Dienstag, 26.06.2018**  
Uhrzeit: **18:00 – 20:00 Uhr**  
Ort: **Wissenschaftszentrum Kiel**  
Fraunhoferstraße 13, 24118 Kiel

### Für Informationen und Rückfragen:

#### KiWi, Kieler Wirtschaftsförderungs- und Strukturentwicklungs GmbH

Wissenschaftspark Kiel **T** 0431.2484 - 0  
Fraunhoferstraße 2 – 4 **F** 0431.2484 - 111  
24118 Kiel **info@kiwi-kiel.de**  
**www.kiwi-kiel.de**



Bernhard Gandolf

## Anmeldung

**Anmeldung bitte unter dem folgenden Link:**

<https://kiwi-kiel.de/veranstaltungen/unternehmenserfolg-planen-fuehrerschein-fuer-fuehrungskraefte>

### Kontakt bei Fragen zur Anmeldung

Ulrike Fedders  
**T** 0431.2484 - 151  
[ufedders@kiwi-kiel.de](mailto:ufedders@kiwi-kiel.de)

**Eine Übersicht unserer Veranstaltungen finden Sie unter:**

[www.kiwi-kiel.de/Veranstaltungen](http://www.kiwi-kiel.de/Veranstaltungen)

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Andreas Borchartd  
**T** 0431.2484 - 136  
[aborchartd@kiwi-kiel.de](mailto:aborchartd@kiwi-kiel.de)