

Ein starkes Signal: Sortimentsbeschränkung + AGA-Service-Initiative sichert Lebendigkeit der Innenstadt

Am Donnerstag, 26. Oktober entscheidet der Stadtrat über die Fortführung der Sortimentsbeschränkung.

In vielen Gesprächen u.a. mit den Fraktionsvorsitzenden machte der AGA-Vorsitzende mit Nachdruck deutlich, dass es hier nie um eine einseitige Schutzmaßnahme für den Einzelhandel geht, sondern um eine umfassende Zukunftssicherung der Lebendigkeit der Innenstadt.

Zusammen mit der Service-Initiative der AGA ist Aichach gut für die nächsten Jahre aufgestellt.

Die geplante Umlandwerbung und vor allem das Service-Zertifikat sind wichtige Elemente, mit denen die AGA auf den Strukturwandel und die veränderten Anforderungen reagiert.

Mitarbeiterfortbildung: „Umgang mit verärgerten Kunden“

Am „Beschwerdemanagement“ erkennt man die wirklichen Service-Köner.

Im Rahmen der Service-Initiative der AGA empfehlen wir deswegen unseren Mitglieder die Teilnahme an der ausgezeichneten Tagung des LBE.

Die Teilnahme an dieser Tagung sichert Ihnen einen guten Pluspunkt im Rahmen des Service-Zertifikates, das im neuen Jahr angeboten wird.

Beachten Sie bitte Text und Anmeldeformular auf der Rückseite.

Liebe AGA-Mitglieder,

auf die erste Ausgabe der AGA-News in neuem Gewand habe ich eine ganze Reihe positiver Rückmeldungen erhalten. Nicht zuletzt aus den Reihen der Stadträte kam die Botschaft: die AGA stellt sich gut auf.

Und es geht weiter: Innerhalb eines Monats gibt es gleich zwei Ausgaben der AGA-News. Aber der Oktober 2006 ist auch kein normaler Monat, sondern fast ein „Schicksals-Monat“ für die AGA - und natürlich auch für die Nicht-AGA-Mitglieder: Zuerst wurden im Stadtrat in der Sondersitzung am 19.10 einstimmig die Zielvorstellungen für das neue Stadtentwicklungskonzept verab-

schiedet. Das ist gut für uns. Unterstützt es doch unsere eigenen Bemühungen um eine Modernisierung und Sicherung des Standortes Aichach. Bei der Stadtratssitzung am 26. Oktober wird über die Fortführung der Sortimentsbeschränkung - hoffentlich positiv - entschieden.

Das ist ein gutes Signal für die Lebendigkeit unserer Innenstadt. Und es ist ein positives Signal für die AGA, den eingeschlagenen Weg mit allem Nachdruck weiter zu verfolgen.

Im Namen der Vorstandschaft wünsche ich Ihnen alles Gute und erfolgreiche Geschäfte.



Die Plakette zur Parkgebührenerstattung

Die Plakette zur Parkgebührenerstattung ist fertig. Jedes AGA-Mitglied aus dem EH erhält davon zwei Stück.

Bringen Sie diese Plakette bitte gut sichtbar in Ihren Schaufenstern unter. Sie signalisieren damit: Dieses Geschäft ist überdurchschnittlich kundenfreundlich und erstattet seinen Kunden die

Parkgebühren.

Die Bedingungen dafür sind auf der Plakette aufgedruckt. Wenn Sie weitere Exemplare der Plakette benötigen, schicken wir Ihnen gerne welche zu.

Und nun wünschen wir Ihnen viele zufriedene Kunden!

**Bitte nicht vergessen:
Anmeldung zur Adventsaktion
bis spätestens 31.10.2006**

Fax.Nr. «Fax»

serviceOffensive

EINLADUNG innerhalb der LBE-Veranstaltungsreihe 2006 Workshop: Umgang mit ärgerlichen Kunden



Augsburg, 17. Oktober 2006

In dem Workshop, der zu ca. 60% aus aktiven Übungen besteht, werden folgende Inhalte behandelt:

- Ebenen der Kommunikation
- praktische Methoden der Ärgerregulation
- Herstellen einer emotionalen Beziehung zwischen Verkäufer und Kunde
- systematischer Konfliktabbau und Kundenbindung
- Phasen des Gesprächsablaufs
- Was sein darf und was nicht
- Ärgerlicher Kunde extrem – Was tun bei Angriffen?

Den Teilnehmern wird ein besseres Verständnis für den Umgang mit Ärger vermittelt und erprobte Techniken aus der Psychologie werden aktiv trainiert, um im Interesse aller Beteiligten in Zukunft besser mit verärgerten Kunden umgehen zu können. Sie verbessern Ihre Kundenbindung und gewinnen selbst verärgerte Kunden zurück.

Ihre Referenten: Felix Schönbrodt & Silke Neiss, Dipl. Psych.

Bitte melden Sie sich per nachstehenden Anmeldebogen und reichen uns diesen unter Telefaxnr. 0821/36435 bis 8. November 2006 zurück. – Achtung: Begrenzte Teilnehmerzahl!

Wir freuen uns auf Sie!

Landesverband des Bayerischen Einzelhandels e. V.
Bezirk Schwaben

Anmeldung zurück an LBE per Telefax 0821/36435

Landesverband des Bayer. Einzelhandels
Bezirk Schwaben
Postfach 10 20 23
86010 Augsburg

Zum Workshop „Umgang mit ärgerlichen Kunden“ am 20.11.2006 in Augsburg

melden wir folgende Personen verbindlich an:

Vorname und Name

Vorname und Name

Vorname und Name

Teilnahmegebühr pro Teilnehmer € 95,00 zuzügl. 16 % MwSt. (Sie erhalten hierzu eine Rechnung)
Bei Absage erlauben wir uns, 50 % der Teilnahmegebühr in Rechnung zu stellen.

Datum

@#

(Bitte genaue Firmenbezeichnung/Adresse angeben)

Der
Landesverband des Bayerischen Einzelhandels e. V.
Bezirk Schwaben
informiert Sie in der Veranstaltungsreihe 2006 zu dem Thema
„Umgang mit verärgerten Kunden“

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ärgerliche Kunden werden oft als Belastung gesehen – und für Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt den Ärger abbekommen, sind sie das auch. Für das Unternehmen ist es jedoch essentiell, verärgerte Kunden zurückzugewinnen und aus dem Inhalt der Beschwerden zu lernen. Beschwerdemanagement wird mittlerweile als Kern einer kundenorientierten Unternehmensstrategie gesehen. Gerade in Zeiten, in denen viele Waren über Online-Shops bestellt werden können, ist der Kundenservice von „real existierenden Mitarbeitern“ der entscheidende Marktvorteil – besonders wenn es um Reklamationen und Beschwerden geht!

Was auch immer der Grund für den Ärger gewesen sein mag: Sie und Ihre Mitarbeiter müssen damit umgehen – und dies ist sehr oft nicht einfach. Meist werden Sie selbst ärgerlich und die Interaktion endet nicht selten in einer Eskalation, die sowohl der Gesundheit Ihrer Mitarbeiter wie auch dem Unternehmensimage schadet.

Der Workshop „Effektiver Umgang mit ärgerlichen Kunden“ vermittelt den Teilnehmern, wie sie diese kniffligen Situationen geschickt lösen können – zur Zufriedenheit des Kunden, des Unternehmens und der Mitarbeiter selbst.

Das Seminar richtet sich vor allem an Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt sowie an Führungskräfte zur Fortbildung.

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe 2006 bieten wir Ihnen diesen Workshop an am

Montag, 20. November 2006, 09.00 bis ca. 17.30 Uhr,
in der LBE Geschäftsstelle,
Schleißgrabenstraße 24 in Augsburg.

Kosten pro Teilnehmer: € 95,00 zuzüglich 16 % MwSt.

Die Gebühr beinhaltet ein Skript, Tagungsgetränke und einen Mittagsimbiss.

Neueste Forschungserkenntnisse sowie bewährte Techniken aus der Psychologie wurden an der Universität des Saarlandes zu diesem Trainingsmodul geformt.

.../2

Landesverband des Bayerischen Einzelhandels e. V. – Bezirk Schwaben – Schleißgrabenstraße 24 – 86150 Augsburg
Tel. 0821 / 346700 – Fax. 0821/36435 – e-mail: lbe-schwaben@lbe.de – Internet: www.lbe.de

AGA-Vorstand:

Dieter Simmeth, Tel. 1015
Wolfgang Linck, Tel. 2810
Thomas Sixta, Tel. 880420
Michael Appel, Tel. 904163
Ella Betzmeir, Tel. 50888

Area-Sprecher:

Obere Vorstadt: Birgit Lempart,
TRAUMRAUM, Tel. 893633
Steubstraße: Helmut Reintaler,
OPTIK REINTHALER, Tel. 885355

Untere Vorstadt: Hannes Ziegler,
FACHZENTRUM, Tel. 81713
Petra Dominke, MARIENAPOTHEKE,
Tel. 82894

Stadtplatz 1: Lisa Steinruck,
BLUEPOINT, Tel. 889299
Stadtplatz 2: Andrea Albrecht,
MODE GRIEB, Tel. 2742