

Mitglieder und Interessenten des BVMW

**GESCHÄFTSSTELLE**

Leipziger Platz 15  
10117 Berlin  
Tel. 030/53 32 06 87  
Fax 030/53 32 06 50  
Mobil 0177/5 81 53 07  
Email: [egon.steinborn@bvmwonline.de](mailto:egon.steinborn@bvmwonline.de)

Berlin, den 19.08.2005

**Einladung**

**Beschwerden als willkommene Verkaufschancen nutzen !**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ein verärgertes Kunde beschwert sich und der angegriffene Lieferant hält mit seinen Argumenten dagegen: „Ihre Leute sind zu spät gekommen!“ - „Nein, meine Leute sind immer pünktlich!“ Oder: „Das will ich so nicht haben.“ - „So haben sie es aber bestellt“.

Solche und ähnliche Szenen passieren täglich. Für beide Seiten enden sie mit Frust, Ärger und Enttäuschung. Das ist miserabel für das Geschäft. Der Kunde fühlt sich schlecht behandelt. Der Lieferant verzweifelt am Spagat zwischen perfekter Leistung und niedrigsten Preisen. Das könnte anders sein. Einem gut vorbereiteten Mitarbeiter gelingt es, die Beschwerde seines Kunden als Verkaufschance zu nutzen. Mehr über diese Strategie erfahren Sie von Frau Schifra Wittkopp in ihrem Vortrag

**am Dienstag, dem 13. September 2005 um 19 Uhr,**  
GERLING Vertrieb Deutschland GmbH  
Krausenstr. 9-10, 10117 Berlin

**Frau Schifra M. Wittkopp**, Strategieberatung Wittkopp, ist Vertriebs-Expertin mit 20-jähriger Berufspraxis. Seit drei Jahren berät sie erfolgreich klein- und mittelständische Unternehmen beim Neuaufbau von Verkaufsaktivitäten und bei der Verbesserung der Vertriebsorganisation.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und bitten Sie um eine Bestätigung bis zum 07.09.05 auf dem beiliegenden Fax-Antwortformular oder per Email: [egon.steinborn@bvmwonline.de](mailto:egon.steinborn@bvmwonline.de)

Mit freundlichen Grüßen

Egon Steinborn

„Das schwierige am Erfolg haben ist eben, dass man es jeden Tag wieder haben muss.“  
(Hans Kilian)