

An
IHK Mittlerer Niederrhein
Bismarckstraße 109
41061 Mönchengladbach

Vanessa Stibler
Telefon: 02161 241-132
E-Mail: stibler@moenchgladbach.ihk.de

Fax: 02151 635-44132

Ich melde mich verbindlich zu folgende(r/n) Veranstaltung(en) an:

- 26.03.12 Reklamation und Beschwerden
 22.05.12 Sicherheit im Einzelhandel
 18.09.12 Kunden finden – Kunden binden
 20.11.12 Raus aus der Abmahnfalle



Bitte senden Sie Ihre Anmeldung per Fax bis spätestens eine Woche vor der Veranstaltung an 02151 635-44132. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie von uns Teilnahmebestätigung und Anreisebeschreibung mit Parkmöglichkeiten. (Bei Anmeldungen mehrerer Personen bitte den Vordruck entsprechend oft kopieren.)

→ Name (Formular bitte in Druckbuchstaben ausfüllen. Danke.)

→ Vorname

→ Firma

→ Straße

→ PLZ/Ort

→ Telefon/Fax

Ich bin mit der Speicherung sowie der Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten für die Veranstaltungsabwicklung einverstanden. Ich bin damit einverstanden, dass mir zukünftig IHK-Angebote per E-Mail zugesandt werden.

JA NEIN

Diese Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit gegenüber der IHK Mittlerer Niederrhein schriftlich oder per E-Mail (info@krefeld.ihk.de) widerrufen werden.

→ Datum

→ Unterschrift



Ihre Ansprechpartner:

**Industrie- und Handelskammer
Mittlerer Niederrhein**
Bismarckstraße 109
41061 Mönchengladbach
Vanessa Stibler
Telefon: 02161 241-132
Telefax: 02151 635-44132
E-Mail: stibler@moenchgladbach.ihk.de

Rheinischer Einzelhandels- und Dienstleistungsverband
Mühlenstraße 129
41236 Mönchengladbach
Nora Timmerbeil
Telefon: 02166 2929
Telefax: 02166 25035
E-Mail: timmerbeil@hv-nrw.de

**Einzelhandels- und Dienstleistungsverband
Krefeld-Kempen-Viersen e. V.**
Ostwall 122
47789 Krefeld
M. Zoonz / B. Bittner
Telefon: 02151 8188-0
Telefax: 02151 8188-10
E-Mail: info@ehv-krvie.de

QR-Code zur Webseite
einfach mit Ihrem
Smartphone scannen.



www.rheinischer-ehdv.de | www.ehv-krvie.de
www.mittlerer-niederrhein.ihk.de



Krefeld | Mönchengladbach | Neuss | Viersen

Stand: Dezember 2011



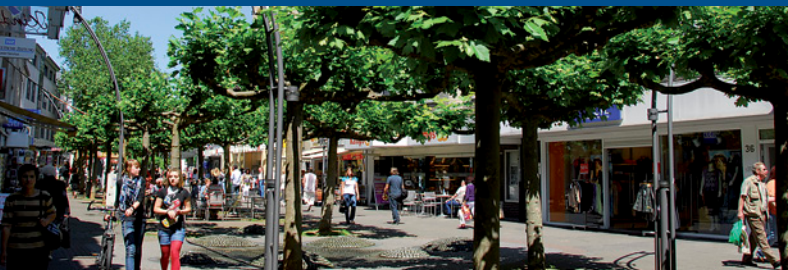
©: theoprandesign.com

www.mittlerer-niederrhein.ihk.de Starthilfe und Unternehmensförderung

Handel und Wettbewerb

Veranstaltungsreihe 2012

2012



Sich ändernde Kundenwünsche bieten auch neue Chancen.

Markus Ottersbach
Geschäftsführer des Einzelhandels- und Dienstleistungsverbands Krefeld-Kempen-Viersen

Keine Branche ist einem so intensiven Wettbewerb ausgesetzt wie der Einzelhandel. Immer neue Standorte, immer neue Konzepte und nicht zuletzt das Internet verschärfen den Erfolgsdruck im Markt Tag um Tag. Deshalb gilt es klug und überlegt zu handeln, um den entscheidenden Vorsprung im Wettbewerb auf seiner Seite zu haben.

Erfolgreich handeln heißt Alleinstellungsmerkmale schaffen.

Nora Timmerbeil
Geschäftsführerin des Rheinischen Einzelhandels- und Dienstleistungsverbands



Mit der Veranstaltungsreihe „Handel und Wettbewerb“ möchte die IHK Mittlerer Niederrhein gemeinsam mit ihren Partnern – den Einzelhandels- und Dienstleistungsverbänden – ihren Mitgliedern dazu wertvolle Unterstützung anbieten. Wir laden Sie herzlich ein, dieses Angebot wahrzunehmen. **Die Teilnahme an den Veranstaltungen ist kostenlos.**



Unsere Veranstaltungsreihe macht Sie fit für den Wettbewerb.

Andree Haack
Geschäftsführer der IHK Mittlerer Niederrhein

1

REKLAMATION UND BESCHWERDEN – leichter Umgang mit schwierigen Kunden

Reklamationen und Beschwerden sind – aus Sicht des Kunden – immer berechtigt. Dabei kann ein verärgelter Kunde einem Geschäft erheblich schaden. Erfahren Sie die Tipps, wie Beschwerden und Reklamationen als Chance zur Kundenbindung und Verkaufsförderung genutzt werden können.

REFERENT

Wolfgang Knüfer
Managementberater mit den Schwerpunkten Verkauf und Kommunikation, Knüfer GmbH Management Training and Personal Coaching, Velbert

MO, 26.03.2012 19:00 bis ca. 21:00 Uhr | IHK in Krefeld
Nordwall 39, 47798 Krefeld

2

SICHERHEIT IM EINZELHANDEL – die Tricks der Täter

Ladendiebe verursachen jährlich einen Schaden in Milliardenhöhe. Doch nur jeder zehnte Ladendieb wird entdeckt. Mit welchen Tricks die Täter vorgehen und wie mit ertappten Ladendieben umzugehen ist, erfahren Unternehmer und ihre Mitarbeiter in dieser Veranstaltung von Sven Mühlen.

REFERENT

Sven Mühlen
Geschäftsführer der Alpha Eigentumsschutz GmbH, Mönchengladbach

DI, 22.05.2012 19:00 bis ca. 21:00 Uhr | IHK in Mönchengladbach
Bismarckstraße 109, 41061 Mönchengladbach

3

KUNDEN FINDEN – KUNDEN BINDEN durch Empfehlungsmarketing

Mundpropaganda und Empfehlungen von begeisterten Kunden ist die preiswerteste und Erfolg versprechendste Marketingmethode zur Neukundengewinnung in der heutigen Zeit. Wie Sie Kunden zu Fürsprechern und Botschaftern Ihres Unternehmens machen, erfahren Sie von Heike Meichßner.

REFERENTIN

Heike Meichßner
RetailConcept21, Strategie-Beratung für den Handel, Mönchengladbach

DI, 18.09.2012 19:00 bis ca. 21:00 Uhr | IHK in Krefeld
Nordwall 39, 47798 Krefeld

4

RAUS AUS DER ABMAHNFALLE – rechtssicher werben und handeln

Spätestens seit dem Boom im Onlinehandel spielen Abmahnungen eine immer größere Rolle. Erfahren Sie von Marc Quandel, wie Sie die häufigsten Fehler im Onlinehandel und in der Werbung – von Preisangaben, Markenverwendung, Impressumspflichten bis zu Urheberrechtsverletzungen – vermeiden können.

REFERENT

Rechtsanwalt Marc Quandel
Kanzlei Quandel, Düsseldorf

DI, 20.11.2012 19:00 bis ca. 21:00 Uhr | IHK in Neuss
Friedrichstraße 40, 41460 Neuss