



Berner  
Fachhochschule



## Souverän im Kundenkontakt

In dieser praxisorientierten Weiterbildung setzen sich Ihre Mitarbeitenden mit den entscheidenden Erfolgsfaktoren im heutigen Kundendienst auseinander.

Ihre Mitarbeitenden lernen, wie sie auch in anspruchsvollen Situationen ruhig, klar und lösungsorientiert bleiben. Wie sie mit sicherem Auftreten überzeugen. Und wie sie Ihr Unternehmen vor Ort professionell und glaubwürdig vertreten – ob auf dem Hof, in der Werkstatt oder am Telefon.

**SLV-Weiterbildungskurs / 1 Tag**  
**Donnerstag, 29. Oktober 2026 | 8.30 – 17.00 Uhr**  
**Melkforum | Rütli 5**  
**3052 Zollikofen**

► Hochschule für Agrar-, Forst- und Lebensmittelwissenschaften HAFL

# Souverän im Kundenkontakt

## Themen

- die bekannten Kommunikationsmodelle vertieft kennen und diese gezielt auf den Kundenkontakt zu übertragen
- konkrete Werkzeuge für professionelles Auftreten – am Telefon wie auch im direkten Kundenkontakt
- Sicherheit im Umgang mit verärgelter oder anspruchsvoller Kundschaft
- das Gelernte im Berufsalltag anzuwenden und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu stärken

## Zielgruppe

Die Servicetechniker\*innen und Unterhaltspersonen stärken in diesem Tagesseminar die Kommunikationskompetenz. Der Austausch unter den Teilnehmenden fördert zusätzlich den Praxistransfer – und macht die Weiterbildung zu einem motivierenden Erlebnis.

## Teilnehmer

Die Teilnehmerzahl ist auf 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmer beschränkt. Mit der Kursteilnahme erfolgt die Verlängerung des Fähigkeitsausweises SLV für Melkmaschinenkontrolleurinnen und -kontrolleure.

## Referenten

Michael Berndonner | Swiss Institute für Training und Coaching

## Anmeldeschluss

10. Oktober 2026

## Kursleitung

Andreas Niederhäuser, Leiter Melkforum, BFH-HAFL

## Kurskosten

Kurstag Mitglieder SLV CHF 460.– Nichtmitglieder CHF 540.–



Verbindliche Anmeldung unter [www.melkforum.ch](http://www.melkforum.ch)

