

# Aus den Workshops

## Workshop CAP für IDS von Roland Albert

Nach gut einem Jahr CAP Schulungen für ADM und IDV gab es an der diesjährigen VKT nun auch erstmals CAP-Schulungen für IDS. Der Schwerpunkt lag hier nicht so sehr auf Cross-Selling, sondern mehr auf Kundenbindung und Kundenservice im Umfeld der Bestellung. Hier ging es vor allem darum dem Kunden das gute Gefühl zu geben, ein gern gesehener und wichtiger Stammkunde von Brangs + Heinrich zu sein. So gab Herr Albert zum Beispiel den Tipp die Kunden immer zeitnah über veränderte Liefertermine u.ä. zu in-

formieren, auch und vor allem ohne die ausdrückliche Nachfrage. Brangs + Heinrich nicht nur als Packmittellieferant sondern als „Kümmerer“. Wie immer konnte Herr Albert auch dieses Mal die Workshop-Teilnehmer durch seine sehr persönliche und praxisnahe Art begeistern und zum Mitmachen animieren. Auch Rollenspiele mit Herrn Albert als ungnädigen Kunden kamen wieder zum Einsatz. Alles in allem wieder ein sehr aufschlussreicher Workshop mit vielen Anregungen, Tipps und Tricks.

