# Konkretes Wissen in kompakter Form



# **Telefontraining Tageskurs**

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon

Ort: Düsseldorf

Termin: **Do. 19.09.2024** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.

pro Teilnehmer inkl. Catering



#### **Beschreibung**

Mit diesem interaktiven Telefontraining erhalten die Seminargäste Sicherheit für die Telefonkommunikation – auch bei schwierigen Fällen.

Die Seminarteilnehmer\*innen erhalten konkrete Tipps und individuelles Feedback zu der professionellen telefonischen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern.

Schwerpunkte dieses Telefontrainings sind die telefonische Visitenkarte, die verlässliche Kundenbetreuung und der professionelle Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

#### Nutzwert

Das Telefontraining bietet Ihnen in kurzer Zeit einen kompakten Einstieg in alle Aspekte der telefonischen Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern. Es bietet Ihnen dazu umfassendes Handwerkszeug für alle Gesprächsfälle am Telefonarbeitsplatz.

Am Ende des Tages beherrschen Sie als Seminargast einen professionellen und kundenorientierten Telefonstil. Sie sind nach dem Training sicher im telefonischen Beschwerdemanagement und haben Ihre Rhetorik am Telefon verbessert.

#### Lernziele

- Kundenorientiertes, richtiges Telefonieren erlernen
- Sicherheit für die Telefonkommunikation erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

#### Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen Praxiswerkstatt Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

## Catering inklusive

Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.

Das Seminar wird in einem Hotel in

zentraler Lage und in der Nähe zum

Hautpbahnhof stattfinden.

Veranstaltungsort

Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

# Konkretes Wissen in kompakter Form



# **Telefontraining Tageskurs**

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon

Ort: Düsseldorf

Termin: Do. 19.09.2024 von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: € 480,- zzgl. MwSt., € 571,20 inkl. MwSt.

pro Teilnehmer inkl. Catering



#### **Themen**

- Der erste Eindruck zählt: Professionelle telefonische Visitenkarte; richtiges Melden am Telefon
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Gute Rhetorik und Kommunikation im Telefongespräch
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Aktive und reaktive telefonische Gesprächsführung
- Schwierige Inhalte telefonisch verständlich machen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden am Telefon
- Sicherer Umgang mit Beschwerden in der Kundenbetreuung
- Selbstorganisation am Telefon: Mitschriften und Telefonnotizen
- Kollegiale Rufweiterleitung und telefonische Rückrufvereinbarung

## 339 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

\*\*\*\* Lernerfahrung Praxisbezug \*\*\*\* Fragen beantwortet \*\*\*\* Empfehlung \*\*\*\* Weiterempfehlung \*\*\*\* Gesamtbewertung \*\*\*\*

#### Methoden

- Teilnehmerorientierte Bildungsdidaktik
- Themenzentrierter Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung von konkreten Praxisfällen
- Muster und Leitfäden als Transferhilfen für den Alltag
- Individuelles Feedback durch die Trainer: in und Seminargruppe

## Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- DIN EN ISO 9001 zertifiziert
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

## Voraussetzungen

Dieses Telefontraining ist für alle geeignet, die beruflich telefonieren.

#### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

#### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

### Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

# **Anmeldung**

service@kompakttraining.de 040 / 80 81 375-41

Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per E-Mail.



**X** Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an

_	Thema:	Telefontraining Tageskurs: Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefontraining Tageskurs: Praxiswerkstatt: Prax		
$\bigcap$	Ort:			
	Termin:	<b>Do. 19.09.2024</b> von 10		
کندن،	Preis:	€ <b>480,-</b> zzgl. MwSt., € !	<b>571,20</b> inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl.	Catering)
Folgende <b>Teilnehm</b>	i <b>er</b> melde	e ich verbindlich an:		
Anrede, Vorname, Na	me:			
Firma:			IL	
Straße:			PLZ, Stadt:	
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
weitere Teilnehmer	/innen:			
Anrede, Vorname, Na	me:			
E-Mail:			)L	
Anrede, Vorname, Na	me:			
E-Mail:				
Anrede, Vorname, Na	me:			
E-Mail:			J(	
Folgender <b>Koo</b>	rdinator	erhält eine Kopie der Sem	ninarunterlagen:	
3		·	3	
Anrede, Vorname, Na	ime:			
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
Abweichender	Rechnun	gsempfänger ist:	Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist:	
Firma:			KOSTELISTELLE IST.	
Abteilung:				
Anrede, Vorname, Na	ıme <sup>.</sup>			
Straße:			PLZ Stadt:	
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
Nach Eingang Ihrer Anm Wochen vor Veranstaltu wir die gesamte Semina	neldung erh ngstermin k rgebühr. Di mpakttraini	alten Sie eine Anmeldebestätigu können Sie kostenlos stornieren. e Stornierung bedarf der Schriftf ng.de/agb/ <b>Datenschutzerklä</b> r	chutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren ng und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldet orm. Selbstverständlich ist eine Vertretung des ang ung: www.kompakttraining.de/datenschutz/	Rechnung. Bis zu zwei en Teilnehmers berechnen

Dipl.-Psych. Annette Feist Dipl.-Kfm. Ingo Scheider Hamburg HRA 118788 USt-IdNr. DE299551378 Bank Hamburger Sparkasse IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31 BIC HASPDEHHXXX Finanzamt Hamburg Hansa

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an 040/80 81 375-41 oder per Post.