

## Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: **Hamburg**

Termin: **Do. 28. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering



### Beschreibung

Dieses interaktive Telefontraining bietet Ihnen den idealen Einstieg in das sichere und richtige Telefonieren mit Kunden und Geschäftspartnern. Die Telefon-Schulung unterstützt den Seminargast durch realistische Übungen an der Telefonanlage mit Tonaufzeichnungen und persönlichem Feedback. Schwerpunkt ist die professionelle telefonische Kommunikation beginnend mit dem richtigen Melden am Telefon, über gelungene Kundenorientierung, bis hin zu den Grundlagen des Beschwerdemanagements.

### 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 am Telefon erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

### Besonderheiten

Übungen an unserer Telefonübungsanlage mit Tonaufzeichnungen.  
Persönliches Feedback und Erfahrungswerte vom Telefontrainer.  
Interaktives Seminar in kleiner Gruppe.  
Keine vorgefertigten Power-Point Präsentationen: Seminararbeit mit Flipchart und Pinnwand.  
Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse.

### Veranstaltungsort

Das Seminar wird in einem Hotel nahe Hauptbahnhof stattfinden. Bei der Auswahl des Seminarraumes achten wir auf helle und freundliche

### Catering inklusive

Wir legen großen Wert darauf, dass Sie sich während des Seminars wohlfühlen. Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen. Die Teilnahmegebühr für die Seminare versteht sich inkl.

## Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: **Hamburg**

Termin: **Do. 28. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** 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 Rückruf-Vereinbarung

**1196 Teilnehmer haben  
das Seminar bewertet**

Gesamtbewertung	★★★★★
Praxisbezug	★★★★★
Praxisthemen	★★★★☆
Empfehle ich!	★★★★★
Lernerfahrung	★★★★☆

### Methoden

- Übungen an der Telefonanlage mit Tonaufzeichnungen
- Persönliches Feedback vom Telefontrainer
- Interaktive Gruppen- und Einzelarbeiten
- Anwendungsorientierte Fallbeispiele mit Auswertung
- Erfahrungsaustausch in der Gruppe
- Transferhilfen für den Alltag durch den Telefontrainer

### 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.

### 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

### Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsbewacht.
- 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.

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



Thema: **Telefontraining Tageskurs: Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon**

Ort: **Hamburg**

Termin: **Do. 28. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>		
Straße:	<input type="text"/>	PLZ, Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**weitere Teilnehmer/innen:**

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./  
Kostenstelle ist:

Firma:	<input type="text"/>		
Abteilung:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße:	<input type="text"/>	PLZ Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** [www.kompakttraining.de/agb/](http://www.kompakttraining.de/agb/) **Datenschutzerklärung:** [www.kompakttraining.de/datenschutz/](http://www.kompakttraining.de/datenschutz/)

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de), per Fax an **040/8081375-41** oder per Post.

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**  
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg  
Tel. +49(40)8081375-0 · Fax +49(40)8081375-41  
E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)  
[www.kompakttraining.de](http://www.kompakttraining.de)

Geschäftsführung Dipl.-Psych. Annette Feist · Dipl.-Kfm. Ingo Scheider  
Sitz und Registergericht Hamburg HRA 118788  
USt.-IdNr. DE299551378 · Finanzamt Hamburg Hansa  
Hamburger Sparkasse · BLZ 200 505 50 · Konto 1012218531  
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31 · BIC HASPDEHHXXX

