

Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern



Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Mi. 20. Mär 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr
Do. 21. Mär 2019 von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 840,-** zzgl. MwSt., **€ 999,60** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering



Beschreibung

Dieses interaktive Kundenservice Seminar bietet den idealen Rahmen für eine professionelle digitale und telefonische Kundenbetreuung, eine erfolgreiche Problemlösung und ein effektives Beschwerdemanagement.

Schwerpunkt ist die hochwertige digitale Kundenkommunikation, sowie die professionelle Kundenbetreuung durch meisterliche Gesprächsführung auch am Telefon.

Nutzwert

Das Kundenservice Seminar bietet Ihnen eine umfassende Schulung für die professionelle Kundenbetreuung, nicht nur per E-Mail.

Am Ende des Trainings beherrschen Sie als Seminargast einen kundenorientierten Kommunikationsstil und „verkaufen“ Ihre Person und den Kundenservice erfolgreich. Nach dem Training werden Sie in der Lage sein, Kundenprobleme schnell zu lösen, Vereinbarungen zu treffen und herausfordernde Situationen souverän zu meistern.

Lernziele

- Professionelles Verhalten im Kundenservice
- Verlässliche digitale und telefonische Kundenbetreuung beherrschen
- Passende Problemlösungen anbieten können
- Individuelle Stammkundenbetreuung beherrschen
- Verlässliches Beschwerdemanagement können

Besonderheiten

Praxis-Training mit Telefonübungsanlage und Ihren Themen.

Individuelles Feedback durch den Kundenservicetrainer.

Keine vorgefertigten Power-Point Präsentationen: Seminararbeit mit Flipchart und Pinnwand.

Einsatz festangestellter und qualitätsgeprüfter Trainer.

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.

Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern



Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Mi. 20. Mär 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr
Do. 21. Mär 2019 von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 840,-** zzgl. MwSt., **€ 999,60** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering



Themen

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie im Kundenservice
- Digitale und telefonische Kommunikation: das erfolgreiche Zusammenspiel für eine verbesserte Kundenbetreuung
- Regeln und Prinzipien für die digitale Gesprächsführung und Rhetorik
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Anfragen und Kundenprobleme professionell erfassen und dokumentieren
- Kundentypen empfängergerecht ansprechen
- Schnelle und strukturierte Problemanalyse
- Fragetechniken und Filtertechniken zur Ursachenermittlung
- Problemlösungen anbieten und Serviceleistung verhandeln
- Sicherer Umgang mit Beschwerden, insbesondere bei Stammkunden und Key Accounts
- Konfliktvermeidung und Deeskalation bei schwierigen Kunden
- Selbstorganisation im Kundenservice

18 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

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

Methoden

- Seminar mit Workshop-Charakter
- Praxis-Training an der Telefonübungsanlage
- Interaktive und anwendungsbezogene Gruppen- und Einzelarbeiten
- Praktische Fallbeispiele mit Auswertung
- Transferhilfen für den Alltag durch den Trainer

Voraussetzungen

Dieses Kundenservice Seminar ist für alle geeignet, die Ihren Arbeitsplatz im Kundenservice haben.

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.
- Qualitätsberwacht.
- 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: **Kundenservice Seminar: Digital und Telefon: Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern**

Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Mi. 20. Mär 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr; **Do. 21. Mär 2019** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 840,-** zzgl. MwSt., **€ 999,60** 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/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

Datum, Stempel, Unterschrift:

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an 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
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

