

## Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern



Ort: **Online**

Termin: **Mo. 18.11.2024** von 10:00 bis 16:00 Uhr  
**Di. 19.11.2024** von 09:00 bis 15:00 Uhr

Preis: **€ 960,-** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer



### Beschreibung

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

Schwerpunkte sind die hochwertige digitale Kundenkommunikation sowie die professionelle Kundenbetreuung durch strukturierte Gesprächsführung am Telefon.

### Nutzwert

Nach dem Seminar sind die Mitarbeiter im Kundenservice souverän in der Kundenkommunikation, am Telefon sowie digital. Probleme und Fragen der Kunden werden schnell und verbindlich gelöst und der Kundenservice hat konkrete Strategien für den Umgang mit Beschwerden. Praxisbeispiele und individuell angepasste Leitfäden geben Sicherheit für die professionelle Kundenbetreuung im Berufsalltag.

### Lernziele

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

### Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen  
Praxiswerkstatt  
Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

### Veranstaltungsort

Wir treffen uns digital. Voraussetzung für die Teilnahme am Online Training ist die permanente Nutzung von Videokamera mit Audiowiedergabe und Mikrofon. Bitte achten Sie auf eine möglichst störungsfreie Lern-Umgebung und funktionsfähiges Internet.

### Pausen-Zyklus

Unser Online Seminar beinhaltet wichtige Pausen-Zyklen  
Stellen Sie bitte sicher, dass Sie ausreichend Getränke und für die eingebaute Mittags-Zeit Pause eine passende Selbstverpflegung verfügbar haben

## Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern



Ort: **Online**

Termin: **Mo. 18.11.2024** von 10:00 bis 16:00 Uhr  
**Di. 19.11.2024** von 09:00 bis 15:00 Uhr

Preis: **€ 960,-** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer



### 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

### 29 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

### 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.
- 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.

Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an



Thema: **Kundenservice Seminar: Digital und Telefon: Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern**

Ort: **Online**

Termin: **Mo. 18.11.2024** von 10:00 bis 16:00 Uhr; **Di. 19.11.2024** von 09:00 bis 15:00 Uhr

Preis: **€ 960,-** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer)

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 / 80 81 375-41 oder per Post.

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**  
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg  
Tel. +49(40) 80 81 375-0  
Fax +49(40) 80 81 375-41  
E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)

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

Komplementär: K3-Verwaltungs GmbH  
Hamburg HRB 136021  
Dipl.-Psych. Annette Feist  
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

