# 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<br>**Di. 19.11.2024** von 09:00 bis 15:00 Uhr |
| Preis: | **€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt.<br>pro Teilnehmer |

DIN EN ISO 9001 : 2015 zertifiziert

### 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

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

DIN EN ISO 9001 : 2015 zertifiziert

## 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 | ★★★★½ |
| Praxisbezug | ★★★★½ |
| Fragen beantwortet | ★★★★½ |
| Empfehlung | ★★★★½ |
| Weiterempfehlung | ★★★★½ |
| Gesamtbewertung | ★★★★½ |

## 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 Erfahrungs-austausch in der Seminargruppe

**Unsere Trainer / -innen**

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

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

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

# Anmeldung

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

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

kompakt training.de

☒ **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:
Firma:
Straße: PLZ, Stadt:
Telefon: Fax:
E-Mail:

**weitere Teilnehmer/innen:**

Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:
Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:
Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:

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

Anrede, Vorname, Name:
Telefon: Fax:
E-Mail:

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist:

Firma:
Abteilung:
Anrede, Vorname, Name:
Straße: PLZ Stadt:
Telefon: Fax:
E-Mail:

**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 / 80 81 375-41 oder per Post.**



DiVA 2.8, 09-05-2024, 12:56:18