

Kundenorientierung und Telefontraining für Auszubildende „Der Kunde steht im Mittelpunkt“

Beginn: 19. bis 20.10.2011 in Duisburg

Seminarinhalt

Mit dem Schlagwort Kundenorientierung ist aber nicht nur der freundliche Umgang mit Kunden im Beratungs- und Verkaufsgespräch gemeint. Kundenorientierung wird als Teil des umfassenden Geschäftsprozesses, angefangen bei der Planung, Entwicklung, Konstruktion, Fertigung und Beratung bis hin zur Übergabe des Produkts oder der Dienstleistung an den Kunden einschließlich einer nachfolgenden Betreuung verstanden. Den Anspruch, kundenorientiert zu sein, erheben heute nicht mehr nur die kaufmännischen Dienstleistungen, sondern ausnahmslos alle Branchen der Wirtschaft.

Im Seminar werden die TeilnehmerInnen auf den Kontakt und den Umgang mit Kunden vorbereitet. Gleichzeitig werden sie angeleitet, ihre Haltung und das persönliche Auftreten zum Kunden zu reflektieren. Durch gezieltes Training verschiedener Situationen findet Sie eine individuelle Weiterentwicklung der persönlichen Fähigkeiten statt.

Das Telefon als die erste Kontakt- und Schnittstelle des Unternehmens bietet zahlreiche Möglichkeiten und Chancen, wenn man es richtig einzusetzen weiß. In diesem Seminar vermitteln wir Ihren Auszubildenden kompetentes und kundenorientiertes Auftreten am Telefon. Ihre Auszubildenden lernen zudem den richtigen Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen sowie die richtige Organisation ihrer Telefonarbeit.

Bildungsschwerpunkte Kundenorientierung

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- Kundenorientiertes Handeln – was heißt das für meinen Arbeitsalltag und wie kann ich das umsetzen?
- Erkenntnisse über die Reichweite eigenen Verhaltens
- Umgang mit internen / externen Kunden
- In Zusammenhängen und Systemen denken lernen
- Die Phasen des Verkaufsgesprächs
- Der positive Ersteindruck
- Das Prinzip des Win-Win
- Beschwerdemanagement
- Telefon und Mailkontakte

Bildungsschwerpunkte Telefontraining

- Begrüßung und Vorstellung – entscheidend für das positive Gesprächsklima im Telefongespräch
- Wirkung einer positiven Einstellung zum Anrufer
- Zusammenhänge zwischen Stimmung und Stimme
- Sprechtechnische Voraussetzungen
- Vorbereitung und Vorüberlegung für ein Telefongespräch
- Aktives Zuhören / Was meint der Anrufer wirklich?
- Klarheit schaffen durch richtig gestellte Fragen
- Argumente richtig einsetzen
- Wie gehe ich mit Einwänden um?
- Gesprächsanalysen
- Negative Verhaltensweisen vermeiden
- Positive und konkret formulieren

Unterrichtsmethoden

- Kompakte und verständliche Wissensvermittlung
- Erlebnis- und teilnehmerorientierte Methoden
- Rollenspiel
- Reflexion des eigenen Verhaltens
- Simulationsübungen

Zielgruppe Auszubildende aller Branchen und Ausbildungsjahrgänge sowie Berufseinsteiger und alle Mitarbeiter, die ihre „Sicheres Auftreten und gekonnte Kommunikation am Telefon“ auffrischen und verbessern möchten.

Dozentin Dr. Bernd M. Lindenberg, Senior Consultant und Trainer des IFM, Institut für Managementberatung

Innerbetriebliche Schulung Natürlich können Sie diese Bildungsoffensive - zugeschnitten auf Ihr Unternehmen, ebenso als Inhouse-Maßnahme buchen. Rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gerne.

ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

Titel Kundenorientierung und Telefontraining	
<input checked="" type="checkbox"/> 19. bis 20.10.2011	C404D11101
Uhrzeiten	09:00 bis 17:00 Uhr
Durchführungsort	Duisburg
Mailingkennung	Flyer
Gebühr regulär	255,00 €

IN DER GEBÜHR ENHALTEN

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene Unterlagen, Mittagsbuffet sowie Getränke enthalten.

UNTERKUNFT UND VERPFLEGUNG

Eine Unterbringungsmöglichkeit bietet unser Seminarhotel. Es stehen 60 komfortabel eingerichtete Einzelzimmer mit DU/WC sowie TV und Telefon zur Verfügung. Eine eigene Küche sorgt für das leibliche Wohl.

<input checked="" type="checkbox"/> Anreise am Vortag	
<input type="checkbox"/> ____x Übernachtungen im Einzelzimmer	65,50 €
<input type="checkbox"/> ____x Übernachtungen im Doppelzimmer	Nicht verfügbar
<input checked="" type="checkbox"/> Nichtraucherzimmer bevorzugt	
<input type="checkbox"/> ____x Abendessen	8,00 €

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (KURZFASSUNG)

Spätestens 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn erhalten die Teilnehmer die Veranstaltungsbestätigung. Nach Erhalt der Rechnung ist die Teilnahmegebühr innerhalb von 10 Tagen zu überweisen. Bei Rücktritt bis 14 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von € 25,- erhoben. Bei einem Rücktritt zwischen 14 und 8 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn sind 80 % der Teilnahmegebühr, ab 7 Werktagen vor Veranstaltungsbeginn 100 % der Teilnahmegebühr sowie 80 % des Betrags für eventuell angemietete Hotelzimmer und bestellte Verpflegung gemäß Rechnung zu zahlen. Bei bezuschussten Veranstaltungen des Landes NRW ist bei Rücktritt von der regulären Teilnahme-Gebühr auszugehen. Alternativ ist ohne zusätzliche Kosten die Benennung eines Ersatzteilnehmers möglich. Rücktritte vom Vertrag sind schriftlich vorzunehmen; telefonische Rücktritte werden nicht akzeptiert. Es gilt das Datum des Poststempels. BEW hat das Recht, eine Veranstaltung kurzfristig telefonisch oder per Fax aus wichtigem Grund wie zum Beispiel der Krankheit eines Referenten abzusagen. (Stand: 14.02.2008)

Änderungen und Irrtümer vorbehalten!

Bitte in **DRUCKBUCHSTABEN** ausfüllen und **per Fax an 02065-770-117**

PRIVATE TEILNEHMERANSCHRIFT	
Anrede Titel	
Vorname	
Nachname	
Straße	
PLZ Ort	
Telefon	
Telefax	
Mobil	
E-Mail	
Funktion in Firma	

ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT	
Firma	
Firma Zeile 2	
Firma Zeile 3	
Straße Postfach	
PLZ Ort	
Rechnung z. Hd.	
Branche	
Verband	
Mitgliedsnummer	
Telefon	
Telefax	

Korrespondenz bitte an die private Anschrift | an die Firmenanschrift
 Rechnung bitte an die private Anschrift | an die Firmenanschrift

Ort, Datum

Unterschrift