

## Moderne Kundenbetreuung am Telefon und Online – Strategien für eine erfolgreiche Kundenbetreuung analog und digital im Büro und im Home-Office



<b>Termin: 17. März 2021</b> 09.00 Uhr – 17.00 Uhr	<b>Seminarort:</b> Georg Roth GmbH Siegeldorfer Str. 29 90768 Fürth
<b>Anmeldeschluss: 05. März 2021</b>	<b>Seminarleiter:</b> Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich-Kalmbach & Partner
<b>Seminargebühren:</b>  290,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 340,00 € für Nicht-Mitglieder  Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.	<b>Stornobedingungen:</b>  Bis 3 Kalenderwochen vor Veranstaltungsbeginn die Hälfte der Teilnehmergebühr, danach wird die gesamte Gebühr fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

**Verbindliche Anmeldung unter: Fax 089 / 76 70 01 72 oder E-Mail: [info@vbs-ev.bayern](mailto:info@vbs-ev.bayern)**

<b>Name der Teilnehmer:</b>

Ansprechpartner für Rückfragen:.....

E-Mail:.....

Ort..... Datum..... Unterschrift.....

# Moderne Kundenbetreuung am Telefon und Online – Strategien für eine erfolgreiche Kundenbetreuung analog und digital im Büro und im Home-Office



## Informationen zum Seminar:

### Hintergrundinformation:

Digitale Kompetenz spielt eine zentrale Rolle bei der Transformation eines Entsorgungsunternehmens von analog zu digital. Selbst wenn Sie es wollten- Sie können der Digitalisierung kaum entkommen.

Dieses Praxis-Seminar vermittelt Tipps und Know-how wie Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden sowohl persönlich per Telefon als auch virtuell organisieren. Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden auf Distanz, aber nicht mit Distanz.

Seminarverlauf/Agenda:	
09:00 – 10:40	<b>Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema</b> Kundenorientierte Sprache am Telefon Gespräche steuern mit den richtigen Fragetechniken Aktives Zuhören im Kundengespräch
10:40 – 11:00	Kaffeepause
11:00 – 12:30	<b>Schwierige Situationen souverän meistern</b> Richtiges agieren im Reklamationsgespräch Geschickte Überbringung „schlechter Nachrichten“
12:30 – 13:30	Mittagessen
13:30 – 15:30	<b>Digitale Transformation in der Kundenbetreuung</b> HOME OFFICE: Richtlinien für Equipment, Kommunikation und Cybersicherheit Empfehlungen für die persönliche Organisation
15:30 – 15:45	Kaffeepause
15:45 – 16:30	<b>Remote Work -Tools</b> Übersicht über die neuesten Kommunikationstools Office 365, Zoom, Teams und WETRANSFER im Praxiseinsatz
16:30 – 17:00	Klären offener Fragen Zusammenfassung und Tagesabschluss  Übergabe der Zertifikate