

Moderne Kundenkommunikation für den Innendienst – Professionelle Kommunikation über alle Kanäle sichert Kunden und Umsatz



<p>Termin: 25. Mai 2023 09.00 Uhr – 17.00 Uhr</p> <p>Mindestteilnehmerzahl: 8 Teilnehmer</p> <p>Anmeldeschluss: 11.05.2023</p>	<p>Seminarort: Online, der Einladungslink geht Ihnen kurz vor dem Seminar zu</p> <p>Seminarleiter: Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich-Kalmbach & Partner</p>
<p>Seminargebühren:</p> <p>270,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 340,00 € für Nicht-Mitglieder</p> <p>Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.</p>	<p>Stornobedingungen:</p> <p>Bis 14 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei. Ab 13 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr und ab 7 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.</p>

Verbindliche Anmeldung unter: Fax 089 / 76 70 01 72 oder E-Mail: info@vbs-ev.bayern

Name	E-Mail-Adresse

Ansprechpartner für Rückfragen:.....

E-Mail:.....

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

Moderne Kundenkommunikation für den Innendienst – Professionelle Kommunikation über alle Kanäle sichert Kunden und Umsatz



Informationen zum Seminar:

Hintergrundinformation: Dieses Praxis-Seminar vermittelt Tipps und Knowhow wie Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden sowohl persönlich per Telefon als auch virtuell professionell sicherstellen.	Seminarziele: <ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit im Umgang mit Kunden - Zielorientiert und stressfrei kommunizieren - Professionelle Reklamationsbehandlung - E-Mail Knigge - Kundenorientierte Formulierungen - Stärkung der Kundenzufriedenheit
--	---

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