

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



Termin: 17. März 2021 09.00 Uhr – 17.00 Uhr	Seminarort: ONLINE – Die Teilnahme erfolgt über einen Einladungslink
Anmeldeschluss: 05. März 2021	Seminarleiter: Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich-Kalmbach & Partner
Seminargebühren: 270,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 320,00 € für Nicht-Mitglieder Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.	Stornobedingungen: 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

Name der Teilnehmer:	E-Mail:

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	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	Kaffeepause
11:00 – 12:30	Schwierige Situationen souverän meistern Richtiges agieren im Reklamationsgespräch Geschickte Überbringung „schlechter Nachrichten“
12:30 – 13:30	Mittagessen
13:30 – 15:30	Digitale Transformation in der Kundenbetreuung HOME OFFICE: Richtlinien für Equipment, Kommunikation und Cybersicherheit Empfehlungen für die persönliche Organisation
15:30 – 15:45	Kaffeepause
15:45 – 16:30	Remote Work -Tools 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