

WORKSHOP - TELEFONTRAINING UND BESCHWERDEMANAGEMENT

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter / innen die mit Kunden-/ Bürgern in der Telefonie und im Beschwerdemanagement zu tun haben

Eine professionelle und sichere Gesprächsführung ist der Schlüssel zum Erfolg.

Was ist Kommunikation und wie wende ich diese am Telefon an.

In diesem praxisorientierten Seminar wird Ihnen vermittelt, wie es gelingt ohne Mimik, und Gestik, nur durch Ihre Stimme allein sich zu artikulieren.

Genauso wichtig ist es in professioneller Form mit Beschwerden der Kunden und Bürgern umzugehen. In diesem praxisorientierten Seminar erlernen Sie mit verschiedenen Problemlösungen zu arbeiten.

Durch eine gezielte Problemanalyse, bekommen Sie die entscheidenden Informationsfragen.

In diesem zwei Tages Seminar wird Ihnen all das vermittelt, worauf es in der Telefonie und dem Beschwerdemanagement ankommt.

INHALTE

- **Die Telefonie**
- Grundlagen der Kommunikation
- Die vier Arten der Wahrnehmung – Fragetechniken -
- Kommunikationspsychologie
- Reizwörter – Einwand – Vorwand – Ausreden u.v.m
- Einwandbehandlungen
- **Beschwerdemanagement**
- Lösungsorientiertes Handeln
- Kunden- und Service
- Arten von Konflikten
- Mediation
- Klare Botschaften

REFERENT

Michael Miler

TERMINE

Siehe Anmeldung (Alle Seminare sind auch als Inhouseveranstaltung buchbar)

Anmeldung zum Workshop „Telefontraining und Beschwerdemanagement“

Bitte ankreuzen

- | | | | |
|------------------------------------|---------------------|---|---------------------|
| <input type="checkbox"/> Berlin | 15.03. - 16.03.2012 | <input type="checkbox"/> Lauenburg / Elbe | 16.08. - 17.08.2012 |
| <input type="checkbox"/> Weiden | 16.04. - 17.04.2012 | <input type="checkbox"/> Hof / Saale | 15.11. - 16.11.2012 |
| <input type="checkbox"/> Eilenburg | 21.06. - 22.06.2012 | | |

Anmeldeformular (Für die Anmeldung benötigen wir die Namen aller Teilnehmer)

Name/ Vorname des Teilnehmers

Firma/ Behörde

Straße

PLZ/ Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum/Unterschrift

Das ausgefüllte Anmeldeformular senden Sie uns:

per Fax:

(030) 450 20 998

per Post:

Kommunal- und Unternehmensberatung
Dipl.-Kfm. Robert Roller
Jagowstr. 25
10555 Berlin

Oder Seminar ganz einfach online buchen unter
www.robert-roller.de (einmalige Registrierung erforderlich).

Teilnahmegebühr

460,00 EUR je Teilnehmer zzgl. MwSt.

Seminardauer

09:00 - 16:00 Uhr

Veranstaltungsort

Die Seminare finden in renommierten Tagungshotels statt. Im Preis enthalten sind Tagungsgetränke und ein Mittagessen. Der genaue Veranstaltungsort wird rechtzeitig vor Seminarbeginn bekanntgegeben.

Geschäftsbedingungen

Als **verbindliche Anmeldebestätigung** erhalten Sie von uns die Rechnung über die Teilnahmegebühr. Ab drei Anmeldungen für das jeweilige Seminar erhalten Sie einen **Rabatt von 10%** auf die Teilnahmegebühr.

Stornierung und Umbuchung

Die Stornierung muss schriftlich erfolgen. Es gilt das Datum des Posteingangs. Bei Stornierung bis 14 Tage vor Beginn fallen Kosten i. H. v. 20% der Teilnahmegebühren an, danach ist leider keine Erstattung mehr möglich. Bei Umbuchungen auf einen anderen Termin erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 40,- € pro Teilnehmer.

Haftung

Die KUB Robert Roller kann bei Vorliegen höherer Gewalt oder bei ungenügender Beteiligung das Seminar absagen. Bereits gezahlte Teilnehmergebühren werden in diesem Falle erstattet. Weitergehende Ansprüche gegen den Veranstalter bestehen nicht.