

KOMPETENT UND KUNDENFREUNDLICH TELEFONIEREN



Lernen Sie, das Telefon als Ihr effektivstes Service-Instrument einzusetzen.

www.study-train.de

WOLLEN SIE MIT JEDEM TELEFONAT IHREN ERFOLG STEIGERN?

Sie sind nur eine Armeslänge vom gewinnträchtigsten Hilfsmittel im Geschäftsleben entfernt. Mit jedem Telefonat entscheiden Sie neu, welchen bleibenden „ersten Eindruck“ Sie und Ihr Unternehmen machen.

Am Telefon haben Sie in der Hand:



- welches Image Sie Ihrer Firma geben,
- ob Sie neue Kundenbeziehungen schaffen,
- ob Geschäfte zustande kommen.

Produktqualität ist heute selbstverständlich. Freundlicher und kompetenter Service am Telefon ist es (noch) nicht.

*Sorgen Sie **jetzt** dafür, dass Sie und alle Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Erfolgsmöglichkeiten des Telefons profitieren. Wir versprechen: Nach diesem Seminar **hören** Sie den Unterschied.*



IHRE TRAINERIN JOHANNA SCHOTT

Sie ist seit 1989 freiberufliche Trainerin für Rhetorik und Telefonkommunikation, seit 1997 geschäftsführende Gesellschafterin von study & train GmbH.

Sehr erfolgreich sind ihre Seminare zu den Themen „Telefontraining“ und „Verkaufen am Telefon“.

Nach Abitur und Banklehre bei einer Großbank mit anschließender Springertätigkeit studierte sie an der Universität Mannheim Betriebswirtschaft und absolvierte ein einjähriges Stipendium an der York University in Toronto, Kanada.

Der konkrete Nutzen steht bei Johanna Schott an erster Stelle. Ihre Überzeugung ist, dass neben der gekonnten Seminarleitung, der Seminarerfolg nur gelingt, wenn man selbst lebt, was man im Seminar vermittelt. Sie erleben bei ihr, dass Lernen Spaß macht und dass Sie das im Seminar Geübte später gern beim Telefonieren anwenden.

„Dieses Seminar - Professionelles Verhalten am Telefon - hat meine positive Kundeneinstellung gefördert. Das Seminar war eine Notbremse zum Telefonstress (überzeugend und äußerst positiv).“

Seminarteilnehmerin in Köln

Überzeugend telefonieren kann man lernen. Dieses flott geschriebene und praxisnahe Trainingsbuch von Johanna Schott und Klaus Steinke verrät Ihnen, wie Sie mit Freundlich-



keit in der Stimme Ihre Gesprächspartner für sich gewinnen, Reklamationen angemessen behandeln und in schwierigen Gesprächssituationen die Ruhe bewahren.

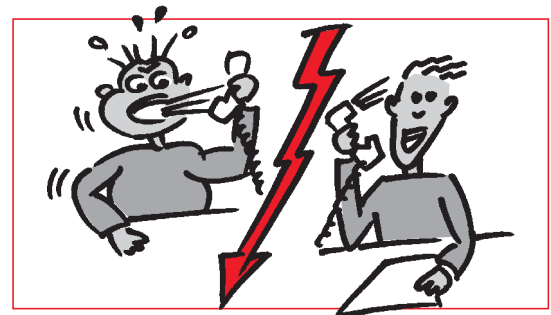
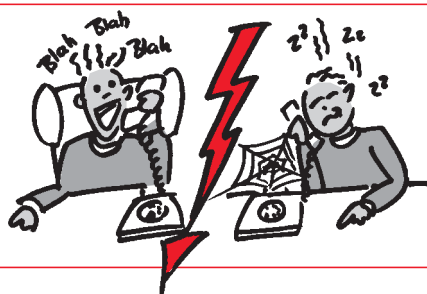
■ SEMINARTERMINE

03.+04. MAI 2010, STUTTGART

22.+23. NOVEMBER 2010, STUTTGART

Aus dem Inhalt

- 1 *Wie Sie Namen richtig verstehen und von Anfang an eine positive Gesprächsbeziehung aufbauen. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.*
- 2 *Wie Sie Ihr Unternehmen am Telefon besser präsentieren, ohne dass ein gekünstelter oder aufgesetzter Eindruck entsteht – denn jedesmal, wenn jemand das Telefon abhebt, ist das Image Ihrer Firma in Gefahr.*
- 3 *Deutschland ist nicht Amerika: Warum standardisierte Formeln „out“ sind.*
- 4 *„Kunden-Killer“-Sätze, die Sie so nie mehr wieder sagen werden: Von „Können Sie mir das buchstabieren?“ bis „Ich leg' Sie um.“*
- 7 *Schwierige Gesprächspartner: Was tun mit Dauerrednern, Schweigern, Unentschlossenen, Rechtshabern, Zynikern, Cholerikern, ungerechten Kunden ...*
- 8 *So werden Sie souverän im Umgang mit unfairen Fragen, Vorwürfen und Angriffen.*
- 9 *Lächeln allein genügt nicht: Bewährte Techniken, wie Sie sich auch bei hohen Anforderungen die eigene Gelassenheit und gute Laune erhalten können.*
- 10 *Wie Sie Telefongespräche höflich und gekonnt beenden.*



- 5 *Wie Sie Grundsituationen professionell beherrschen, peinliche Gesprächssituationen vermeiden und durch Kleinigkeiten einen guten Eindruck machen.*
- 6 *Vermeiden Sie "Hasch-mich" am Telefon und erreichen Sie mehr mit weniger Zeitaufwand.*
- 11 *Beschwerden sind ein Geschenk: So verwandeln Sie Beschwerden und Reklamationen in Auftragschancen.*
- 12 *Der Kick der Kampf-Hormone – warum wütende Anrufer nicht logisch denken können.*
- 13 *Acht Schritte, wie Sie aus verärgerten und wütenden Anrufern treue Kunden machen.*
- 14 *Sie brauchen sich am Telefon nicht alles gefallen lassen: Umgang mit Beleidigungen.*
- 15 *Damit Ihr Handy nicht zum „Handy-Cap“ wird: Kleiner Handy-Knigge.*



KOMPETENTES UND KUNDENFREUNDLICHES TELEFONIEREN

Ein echter Schlüsselfaktor für Ihren Unternehmenserfolg! Immer mehr Kunden nutzen Bestell- und Servicemöglichkeiten über das Telefon. Fortschrittliche Unternehmen sind über Mobiltelefon und „Hotlines“ für ihre Kunden da. Die Komplexität der am Telefon erbrachten Leistungen steigt ständig.

Viele Unternehmen investieren in teure Telefonanlagen. Doch was nützt die modernste Technik, wenn der Mensch, der sie bedient, einen unfreundlichen, unprofessionellen Eindruck hinterlässt?

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Telefone optimal genutzt werden. Nur geschulte und motivierte Mitarbeiter werden den Service-Gedanken auf allen Ebenen des Unternehmens verankern. Lernen Sie erprobte Methoden von einer erfahrenen Trainerin und Kundenservice-Profi.

Machen Sie aus dem Telefon Ihr effektivstes Mittel zum Erfolg.



WER SOLLTE TEILNEHMEN?

Service-Berater, Sekretärinnen, Hotline-Mitarbeiter, VerkäuferInnen, neue KollegInnen ... und alle, die ihr Verhalten am Telefon wirkungsvoll verbessern wollen (oder sollten).

Sie können uns vertrauen

Die Geschäftsführung von study & train besteht aus erfolgreichen und kompetenten Trainern, die als Team eine hohe Qualität in der Weiterbildung bieten.

Wir sind teilweise schon über 20 Jahre in der Weiterbildung tätig.

Auf Wunsch schicken wir Ihnen gern Referenzen zu.

Ihre Sicherheit

Unsere „Geld-zurück“-Garantie! Wir wollen, dass Sie zufrieden sind. Falls das einmal nicht der Fall sein sollte, erstatten wir Ihnen die volle Seminargebühr bis zu sechs Wochen nach dem Seminar zurück.

EIN WORT AN DIE FÜHRUNGSKRÄFTE

Sie können dieses Programm auch als In-House-Seminar veranstalten. Sie können aber auch zusammen mit Ihren Mitarbeitern gemeinsam den offenen Seminartag besuchen und dann den/die Trainingstag/e in Ihrer Firma durchführen.

Sprechen Sie mit uns und wir entwickeln zusammen mit Ihnen ein passendes Konzept für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter.

Wichtige Informationen für Sie

Unser Programmangebot besteht aus zwei Teilen:

1. Seminartag
2. Trainingstag (zusätzliches Übungsangebot)

Sie können den Seminartag allein oder zusammen mit dem anschließenden Trainingstag buchen. Auch am Seminartag können Sie noch den Trainingstag dazu buchen, falls es weniger als 12 Anmeldungen dafür gibt.

■ SEMINARZEITEN

09:00 Uhr	Seminarbeginn
12:00 Uhr – 13:00 Uhr	Mittagspause
17:00 Uhr	Offizielles Seminarende
17:00 Uhr – 17:30 Uhr	Der Trainer steht noch für Einzelfragen zur Verfügung

Teilnahmegebühr

Seminartag:

Preis pro Person € **351,05 inkl. MwSt.** (€ 295,00 zzgl. MwSt)

Trainingstag mit max. 12 Teilnehmern:

Preis pro Person € **351,05 inkl. MwSt.** (€ 295,00 zzgl. MwSt)

Vorteilspreis

Bei gleichzeitiger Buchung von Seminartag+Trainingstag:

Preis pro Person € **589,05 inkl. MwSt.** (€ 495,00 zzgl. MwSt)

Ab drei Teilnehmern erhalten Sie einen Preisnachlass.

Fragen Sie uns danach.

Alle Preise inkl. Arbeitsunterlagen und Lunch.

Frühbucher-Bonus

Wer bis 8 Wochen vor Seminarbeginn bucht, erhält im Seminar ein study & train-Audioprogramm **nach Wahl gratis.**

Ersatzteilnehmer/Absagen

Im Falle einer Absage können Sie jederzeit einen Ersatzteilnehmer benennen. Es entstehen Ihnen dafür keine Kosten. Falls Sie die Buchung stornieren müssen, erstatten wir Ihnen die Teilnahmegebühr abzgl. der Tagungspauschale oder Sie erhalten von uns dafür eine Gutschrift. Diese können Sie ein Jahr lang bei einem Seminarbesuch oder dem Kauf unserer Audioprogramme geltend machen.

Melden Sie sich und ihre Mitarbeiter noch heute an.

KOMPETENT UND KUNDENFREUNDLICH TELEFONIEREN



Telefonisch: 0711-716 82 86 · Fix per Fax: 0711-716 82 87
info@study-train.de · www.study-train.de

Bitte ankreuzen!

- Stuttgart** Seminartag, 03. Mai 2010
 Trainingstag, 04. Mai 2010
- Stuttgart** Seminartag, 22. November 2010
 Trainingstag, 23. November 2010

Für Fensterbriefumschlag:

Name: _____

Vorname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße/Postfach: _____

PLZ/Ort: _____

Tel./Fax: _____

Rechnung bitte an: _____

z.H.: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

study & train

Gesellschaft für Weiterbildung mbh

Möhringer Landstraße 36

70563 Stuttgart