

KOMPETENT UND KUNDENFREUNDLICH TELEFONIEREN

Lernen Sie das Telefon als Ihr effektivstes Service-Instrument einzusetzen

www.study-train.de

Mit jedem Telefonat entscheiden Sie neu, welchen bleibenden „ersten Eindruck“ Sie und Ihr Unternehmen hinterlassen. Produktqualität ist heute selbstverständlich. Freundlicher und kompetenter Service am Telefon ist es (noch) nicht. Am Telefon haben Sie es in der Hand:

- welches Image Sie Ihrer Firma geben
- ob Sie Kundenbeziehungen stärken
- ob Geschäfte zustande kommen

INHALT

- Wie Sie Namen von Anfang an richtig verstehen und eine gute Gesprächsbeziehung aufbauen
- Telefongespräche führen, peinliche Gesprächssituationen vermeiden und mit Kleinigkeiten einen guten Eindruck hinterlassen
- So werden Sie souverän im Umgang mit unfairen Fragen, Vorwürfen und Angriffen
- Grenzen setzen: „Nein“ sagen und dennoch Angebote machen
- Beschwerden sind ein Geschenk: So verwandeln Sie Beschwerden und Reklamationen in Auftragschancen

NUTZEN

- Effektives Training in der Kleingruppe mit max. 6 Teilnehmenden
- Frau Schott wird vor dem Seminar ein kurzes Telefongespräch mit jedem Teilnehmer führen, um die Seminarinhalte optimal abzustimmen
- Telefonrollenspiele mit selbst gewählten Situationen aus der beruflichen Praxis
- Optional: Coaching am Arbeitsplatz nach dem Telefonseminar



**IHRE TRAINERIN
JOHANNA SCHOTT**

Johanna Schott ist Trainerin für Kundenservice und Rhetorik. Sehr erfolgreich sind ihre Seminare zu den Themen „Telefontraining“ und „Verkaufen am Telefon“.

Seit einigen Jahren betreut sie Projekte im Kundenservice bei verschiedenen Konzernen. Dabei geht es auch um die Verbindung von Training und Coaching am Arbeitsplatz.

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.

TEILNEHMERSTIMMEN

„Das Seminar war sehr gut strukturiert und mit vielen praxisbezogenen Beispielen versehen. Außerdem war durch verschiedene Übungen eine ständige Abwechslung zwischen Theorie und Praxis gegeben.“

„viele Anregungen und sehr effektiv durch die kleine Gruppe“

„humorvolle Trainerin, war sehr hilfreich, klasse!“

- **Seminartermine** 13.03.2012 und 23.10.2012 in Stuttgart

WICHTIGE INFORMATIONEN FÜR SIE

SEMINARTERMINE

13.03.2012, Stuttgart

23.10.2012, Stuttgart

SEMINARZEITEN

09:00 Uhr Seminarbeginn

Mittagspause

17:00 Uhr Seminarende

NUTZEN

- Max. 6 Teilnehmende
- Frau Schott wird vor dem Seminar ein kurzes Telefongespräch mit jedem Teilnehmer führen, um die Seminarinhalte optimal abzustimmen
- Optionales Angebot: Coaching am Arbeitsplatz nach dem Telefonseminar. Individuelle Terminvereinbarung

FRÜHBUCHERBONUS

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

COACHING AM ARBEITSPLATZ

Unser zusätzliches Angebot:

Frau Schott kommt nach dem Seminar zu Ihnen und coacht Sie für 2 Stunden an Ihrem Arbeitsplatz. So erhalten Sie optimale Unterstützung bei der Umsetzung (der Seminarinhalte) zugeschnitten auf Ihre (individuelle) Situation.

PREIS PRO PERSON

Seminartag: €295,00 zzgl. MwSt. = **€351,05**

Die Teilnahmegebühr beinhaltet Seminarunterlagen, Mittagessen und Tagungsgetränke.

Zusätzlich Coaching am Arbeitsplatz: €335,00 zzgl. MwSt. = **€398,65** inkl. max. 50 km Anfahrt. Weitere Entfernungen auf Anfrage.

Paketpreis: Gleichzeitige Buchung von Seminar und Coaching €585,00 zzgl. MwSt. = €696,15

ERSATZTEILNEHMER / ABSAGEN

Sie können jederzeit ohne Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen. Bei Stornierung erstatten wir Ihnen die Teilnahmegebühr abzgl. der Tagungspauschale oder bei kurzfristigen Absagen erhalten Sie eine Gutschrift. Die vollständigen AGB finden Sie auf www.study-train.de

ANMELDUNG:

Tel.: 0711-7168286 / Fax: 0711-7168287

E-Mail: info@study-train.de oder auf www.study-train.de

TELEFONTRAINING

Bitte gewünschtes ankreuzen:

13.03.2012 + Coaching

23.10.2012 + Coaching

study & train
WEITER DURCH BILDUNG

study & train GmbH
Möhringer Landstraße 36
70563 Stuttgart

Name / Vorname _____

Firma _____

Funktion _____

Straße/Postfach _____

PLZ/Ort _____

E-Mail _____

Tel. / Fax _____

Bestätigung bitte an _____

Rechnung bitte an _____

Datum / Unterschrift _____