

# KOMPETENT UND KUNDENFREUNDLICH TELEFONIEREN

## Lernen Sie das Telefon als Ihr effektivstes Service-Instrument einzusetzen

[www.study-train.de](http://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!“*

*„Seit dem Training sind meine Anrufer viel netter geworden“*

## Wichtige Informationen für Sie

### SEMINARTERMIN

- **07. November 2017, Stuttgart**

### SEMINARZEITEN

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

### BESONDERHEITEN

- 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

Wenn Sie es wünschen: Kommt Frau Schott 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. Zusätzliches Coaching am Arbeitsplatz € 416,50 inkl. MwSt. (€ 350 netto) inkl. max. 50 km Anfahrt. Weitere Entfernungen auf Anfrage.

**Paketpreis: Gleichzeitige Buchung von Seminar und Coaching € 737,80 inkl. MwSt. (€ 620 netto).**

### TEILNAHMEGEBÜHR

Preis pro Person: € 416,50 inkl. MwSt. (€ 350,00 netto). Ab drei Teilnehmern erhalten Sie einen Preisnachlass. Alle Preise inkl. Arbeitsunterlagen und Lunch.

### DURCHFÜHRUNG

Wir führen das Seminar bereits ab 2 Teilnehmern durch.

### 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](http://www.study-train.de).



## Melden Sie sich und Ihre MitarbeiterInnen noch heute an

### Kompetent und kundenfreundlich telefonieren, Stuttgart

- 07.11.2017 +  Coaching

Telefonisch: 0711-716 82 86

Fix per Fax: 0711-716 82 87

E-Mail: [info@study-train.de](mailto:info@study-train.de)

[www.study-train.de](http://www.study-train.de)



study & train GmbH  
Möhringer Landstraße 36  
70563 Stuttgart

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Tel. / Fax \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an \_\_\_\_\_

z. H. \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_