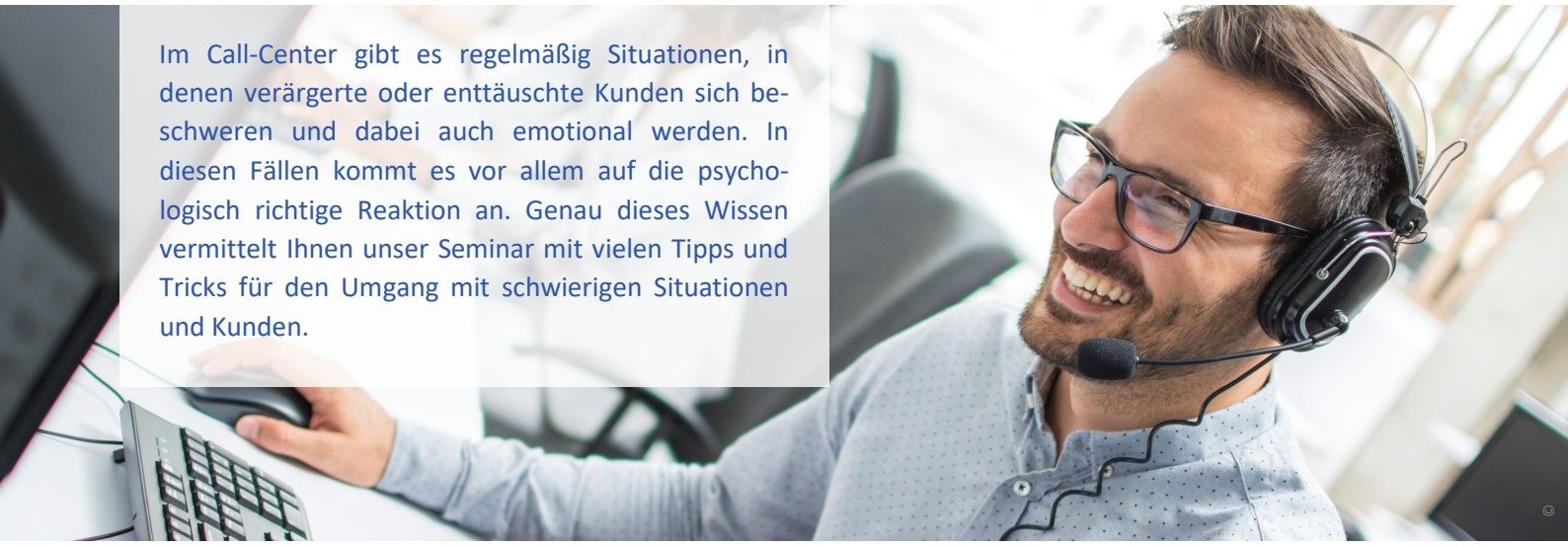
HOTLINE-KOMMUNIKATIONSSEMINAR

27. Januar 2022 IN FRANKFURT

Pöhnl & Schottler
Seminare | Beratung | Coaching für die IT-Branche



Im Call-Center gibt es regelmäßig Situationen, in denen verärgerte oder enttäuschte Kunden sich beschweren und dabei auch emotional werden. In diesen Fällen kommt es vor allem auf die psychologisch richtige Reaktion an. Genau dieses Wissen vermittelt Ihnen unser Seminar mit vielen Tipps und Tricks für den Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden.

DER RICHTIGE UMGANG MIT KUNDEN-BESCHWERDEN IN HOTLINE, SERVICE UND SUPPORT

Immer schön cool bleiben!

Diese Themen werden im Seminar behandelt:

- Das eigene Auftreten und Verhalten am Telefon und die psychologische Wirkung auf den Kunden
- Kundenorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- Eingehen auf Fragen und Probleme von Kunden
- Die richtigen Antworten auf Einwände der Kunden
- Der richtige Umgang mit schwierigen und emotionalen Kunden
- Das eigene Vorgehen bei Beschwerden
- Ihr Fahrplan für die Reklamationsbehandlung
- Wie sagen wir es dem Kunden, wenn bei uns etwas schief gelaufen ist
- Der richtige Umgang mit Kompensations-Forderungen
- Gespräche verbindlich auf den Punkt bringen

Was nehmen Sie mit?

Die Systematik für den Gesprächsablauf und viele psychologische Tricks, wie Sie richtig reagieren. Sie erhalten außerdem ausführliche Seminarunterlagen. Hier finden Sie die Gesprächstechniken noch einmal übersichtlich gegliedert und gut dokumentiert. Enthalten sind auch Arbeitsblätter und Checklisten, die die sofortige praktische Umsetzung ermöglichen.

Zeitplan:

Donnerstag, 27. Januar 2022, 09.00 – 17.15 Uhr

Ort: In den Seminarräumen von Pöhnl & Schottler, Berner Str. 79, 60437 Frankfurt

Teilnahmegebühr:

980,00 € zzgl. MwSt. je Teilnehmer
In der Teilnahmegebühr sind das komplette Catering während des Seminars und ausführliche Arbeitsunterlagen enthalten.

ANMELDUNG

FÜR DAS 1-TAGES SEMINAR
27. Januar 2022 IN FRANKFURT

Pöhnl & Schottler
Seminare | Beratung | Coaching für die IT-Branche

DER RICHTIGE UMGANG MIT KUNDEN-BESCHWERDEN IN HOTLINE, SERVICE UND SUPPORT

(Dieses PDF-Formular können Sie auch direkt an Ihrem Computer ausfüllen).
Bitte das Bestellerfeld immer ausfüllen, auch wenn Sie selbst Teilnehmer sind.

als Besteller:

☐Frau/ ☐Herr Vor- und Zuname des Bestellers

Firma

Für folgende Teilnehmer:

Straße

☐Frau/ ☐Herr Vor- und Zuname

PLZ / Ort

☐Frau/ ☐Herr Vor- und Zuname

Telefon

☐Frau/ ☐Herr Vor- und Zuname

E-Mail

Datum Unterschrift

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie Ihre Reservierungsbestätigung.

ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Bitte beachten Sie:

Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde. Für Stornierungen bis 7 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 195,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder Nichterscheinen zum Seminartermin ist die volle Teilnahmegebühr fällig.

Ersatzteilnehmer können jederzeit benannt werden.

IHRE TRAINERIN

Annemarie Habermeier

- Freie Vertriebstrainerin seit 2015
- BWL Studium an der FH München mit Schwerpunkt Marketing.
- Zehnjährige Berufspraxis als Account Managerin im Software Vertrieb bei amerikanischen IT-Unternehmen (SPSS GmbH und IBM Deutschland)
- Stellvertretende Vertriebs- und Marketingleiterin bei einem metallverarbeitenden Mittelständler in Süddeutschland