

Kundenorientierte Gesprächsführung am Telefon

Eine klassische Situation: Ein Kunde reklamiert und schon beginnt das Gespräch über die Schuldfrage. Der Mitarbeiter verschließt sich und der Kunde wird aggressiv.

Wenn Sie diese oder ähnliche Situationen kennen und in Ihrem Unternehmen vermeiden wollen, sind Sie in diesem Workshop genau richtig.

Wichtige Inhalte dieses Workshops sind:

- Reklamationssituationen erkennen und professionell klären
- Gesprächsführung in Reklamationsgesprächen
- Eigene Stressfaktoren bei Reklamationsgesprächen aufdecken und bewusst steuern
- Ungewollte Provokationen vermeiden und in Lösungen verwandeln
- Lösungen für Ihre individuellen Reklamationssituationen
- Reklamationskunden zu Stammkunden „verzaubern“
- Kurze Praxisübungen in 2er Gruppen
- Persönliche Stärken erkennen, definieren und nutzen

Nach diesem Workshop werden Sie Ihre Reklamationsgespräche mit anderen Augen sehen und lösungsorientiert in diese Gespräche einsteigen.

Matthias A. Lämmer, Inhaber von K.L.I.C.K.- Training, steht Ihnen auch nach dem Workshop für einen aktiven Austausch und Ihre Fragen zur Seite.

Fragen zur Veranstaltung beantwortet M. A. Lämmer gern, siehe Kontaktdaten.
Wir freuen uns darauf, Sie an diesem Tag ab 09:30 Uhr begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr K.L.I.C.K.-Team

Termin:

Siehe Terminübersicht oder www.futurebox.de
„Come together“ ab 09:30 Uhr
Beginn: 10:00 - ca. 18:00 Uhr

Ort:



in der Factory Maschen / Gebäude A
Hittfelder Kirchweg 21a
21220 Seevetal – Maschen

Preis:

Ihre Investition beträgt € 280.-, zzgl. MwSt. pro Person
(€ 333,20 brutto), incl. Schulungsmaterial und Unterlagen.
Für Ihr leibliches Wohl ist ebenfalls gesorgt.



Verbindliche Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich zum **Workshop** - Kundenorientierte Gesprächsführung am Telefon

am ____ . ____ **2014**, in der Zeit von 10:00- 18:00 Uhr, in der futurebox, in der Factory Maschen,
Hittfelder Kirchweg 21a, 21220 Seevetal - Maschen an.

Meine Investition beträgt € 280.- zzgl. MwSt. pro Person (€ 333,20 brutto).

Teilnehmer:	Ggf. Rechnungsadresse/ Unternehmen:
Name: _____	Unternehmensname: _____
Vorname: _____	Abteilung/Kontakt: _____
Straße: _____	Straße: _____
PLZ/Ort: _____	PLZ/Ort: _____
Telefon: _____	Telefon: _____
E-Mail : _____	E-Mail : _____
Ort, Datum: _____	Unterschrift/ Stempel: _____
Weitere Teilnehmer:	
Name: _____	Vorname: _____
Name: _____	Vorname: _____
Name: _____	Vorname: _____

Ihre Anmeldung ist bis 14 Tage vor dem Workshop erforderlich.
Ihre Rechnung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung. Die Rechnung ist direkt fällig.

Rücktrittsbestimmungen: Sollten Sie am Workshop nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, eine Ersatzperson zu benennen. Bis zwei Wochen vor Workshopbeginn ist die Rückzahlung der Teilnehmerpauschale abzüglich € 50.- zzgl. MwSt. für Bearbeitungsgebühr möglich. Danach kann die Teilnehmerpauschale nur erstattet werden, falls der Platz anderweitig besetzt werden kann. Auch in diesem Fall wird die Bearbeitungsgebühr von € 50.- zzgl. MwSt. fällig.

Bitte faxen Sie diese Anmeldung an:

0800 0 777 968

(Sie erhalten dann Ihre Anmeldebestätigung)