Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon

Ort:	**Köln**
Termin:	**Di. 24.06.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr
Preis:	**€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Catering

Beschreibung

Mit diesem interaktiven Telefontraining erhalten die Seminargäste Sicherheit für die Telefonkommunikation – auch bei schwierigen Fällen.
Die Seminarteilnehmer*innen erhalten konkrete Tipps und individuelles Feedback zu der professionellen telefonischen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern.

Schwerpunkte dieses Telefontrainings sind die telefonische Visitenkarte, die verlässliche Kundenbetreuung und der professionelle Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

Nutzwert

Das Telefontraining bietet Ihnen in kurzer Zeit einen kompakten Einstieg in alle Aspekte der telefonischen Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern. Es bietet Ihnen dazu umfassendes Handwerkszeug für alle Gesprächsfälle am Telefonarbeitsplatz.

Am Ende des Tages beherrschen Sie als Seminargast einen professionellen und kundenorientierten Telefonstil. Sie sind nach dem Training sicher im telefonischen Beschwerdemanagement und haben Ihre Rhetorik am Telefon verbessert.

Lernziele

- Kundenorientiertes, richtiges Telefonieren erlernen
- Sicherheit für die Telefonkommunikation erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen
Praxiswerkstatt
Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

Veranstaltungsort
Das Seminar wird in einem Hotel in zentraler Lage und in der Nähe zum Hautpbahnhof stattfinden.

Catering inklusive
Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.
Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon

Ort: **Köln**

Termin: **Di. 24.06.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering

Themen

- Der erste Eindruck zählt: Professionelle telefonische Visitenkarte; richtiges Melden am Telefon
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Gute Rhetorik und Kommunikation im Telefongespräch
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Aktive und reaktive telefonische Gesprächsführung
- Schwierige Inhalte telefonisch verständlich machen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden am Telefon
- Sicherer Umgang mit Beschwerden in der Kundenbetreuung
- Selbstorganisation am Telefon: Mitschriften und Telefonnotizen
- Kollegiale Rufweiterleitung und telefonische Rückrufvereinbarung

294 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

Lernerfahrung	★★★★½
Praxisbezug	★★★★½
Fragen beantwortet	★★★★½
Empfehlung	★★★★½
Weiterempfehlung	★★★★½
Gesamtbewertung	★★★★½

Methoden

- Teilnehmerorientierte Bildungsdidaktik
- Themenzentrierter Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung von konkreten Praxisfällen
- Muster und Leitfäden als Transferhilfen für den Alltag
- Individuelles Feedback durch die Trainer: in und Seminargruppe

Voraussetzungen

Dieses Telefontraining ist für alle geeignet, die beruflich telefonieren.

Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungs-austausch in der Seminargruppe

Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

Kompakttraining GmbH & Co. KG
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg
Tel. +49(40) 80 81 375-0
Fax +49(40) 80 81 375-41
E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider
Hamburg HRA 118788
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31
BIC HASPDEHHXXX
Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH
Hamburg HRB 136021
Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

Anmeldung

service@kompakttraining.de
040/80 81 375-41

Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

☒ **Ja,** hiermit melde ich zu folgendem **Seminar** an

Thema:	**Telefontraining Tageskurs: Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon**
Ort:	**Köln**
Termin:	**Di. 24.06.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr
Preis:	**€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:
Firma:
Straße: PLZ, Stadt:
Telefon: Fax:
E-Mail:

weitere Teilnehmer/innen:

Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:
Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:
Anrede, Vorname, Name:
E-Mail:

☐ Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:
Telefon: Fax:
E-Mail:

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist: Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist:

Firma:
Abteilung:
Anrede, Vorname, Name:
Straße: PLZ Stadt:
Telefon: Fax:
E-Mail:

Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.
Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** www.kompakttraining.de/agb/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

Datum, Stempel, Unterschrift:

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.

Kompakttraining GmbH & Co. KG
Bankstraße 6 · 20097 Hamburg
Tel. +49(40) 80 81 375-0
Fax +49(40) 80 81 375-41
E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider
Hamburg HRA 118788
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31
BIC HASPDEHHXXX
Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH
Hamburg HRB 136021
Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

DiVA 2.8, 06-06-2025, 22:51:53 — ID 42094