Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern

Ort:	**Köln**
Termin:	**Di. 30.09.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr **Mi. 01.10.2025** von 09:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Catering

Beschreibung

Dieses interaktive Kundenservice Seminar bietet den idealen Rahmen für eine professionelle digitale und telefonische Kundenbetreuung, eine erfolgreiche Problemlösung und ein effektives Beschwerdemanagement.

Schwerpunkte sind die hochwertige digitale Kundenkommunikation sowie die professionelle Kundenbetreuung durch strukturierte Gesprächsführung am Telefon.

Nutzwert

Nach dem Seminar sind die Mitarbeiter im Kundenservice souverän in der Kundenkommunikation, am Telefon sowie digital. Probleme und Fragen der Kunden werden schnell und verbindlich gelöst und der Kundenservice hat konkrete Strategien für den Umgang mit Beschwerden. Praxisbeispiele und individuell angepasste Leitfäden geben Sicherheit für die professionelle Kundenbetreuung im Berufsalltag.

Lernziele

- Professionelles Verhalten im Kundenservice
- Verlässliche digitale und telefonische Kundenbetreuung beherrschen
- Passende Problemlösungen anbieten können
- Individuelle Stammkundenbetreuung beherrschen
- Verlässliches 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.

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

Kundenservice Seminar: Digital und Telefon

Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern

Ort:	**Köln**
Termin:	**Di. 30.09.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr **Mi. 01.10.2025** von 09:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Catering

Themen

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie im Kundenservice
- Digitale und telefonische Kommunikation: das erfolgreiche Zusammenspiel für eine verbesserte Kundenbetreuung
- Regeln und Prinzipien für die digitale Gesprächsführung und Rhetorik
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Anfragen und Kundenprobleme professionell erfassen und dokumentieren
- Kundentypen empfängergerecht ansprechen
- Schnelle und strukturierte Problemanalyse
- Fragetechniken und Filtertechniken zur Ursachenermittlung
- Problemlösungen anbieten und Serviceleistung verhandeln
- Sicherer Umgang mit Beschwerden, insbesondere bei Stammkunden und Key Accounts
- Konfliktvermeidung und Deeskalation bei schwierigen Kunden
- Selbstorganisation im Kundenservice

23 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 Kundenservice Seminar ist für alle geeignet, die Ihren Arbeitsplatz im Kundenservice haben.

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.

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:	**Kundenservice Seminar: Digital und Telefon: Digitale und telefonische Kommunikation bei der Kundenbetreuung meistern**
Ort:	**Köln**
Termin:	**Di. 30.09.2025** von 10:00 bis 17:00 Uhr; **Mi. 01.10.2025** von 09:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** 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, 22:51:52 — ID 42802