

ÜBER UNS:

Die SCHMALZ+SCHÖN Academy bietet gezielte Trainings- und Weiterbildungskurse für Einzelpersonen an. Um den Ansprüchen unserer Kunden gerecht zu werden, arbeiten wir mit einem nach der Norm DIN EN ISO 9001:2000 zertifizierten Qualitätsmanagement.

Die Academy ist eine Abteilung der SCHMALZ+SCHÖN Logistics GmbH mit Sitz in Waiblingen. Das Unternehmen ist ein erfahrener Kontraktlogistiker mit Kernkompetenzen in den Bereichen Textillogistik, Ersatzteilelogistik und E-Commerce.

DAS DIENSTLEISTUNGSPORTFOLIO DER SCHMALZ+SCHÖN LOGISTIK-GRUPPE:

TRANSPORT

- Landverkehre
- See- und Luftfracht
- Kurierdienste

LOGISTIK

- Kontraktlogistik
- Verpackungslogistik
- Messe- und Eventlogistik
- Reiselogistik
- Airport Groundhandling

SERVICE

- Aus- und Weiterbildung
- IT-Services

KONTAKT

Möchten Sie an unserem Tagesseminar teilnehmen um den täglichen Aufgaben und neuen Herausforderungen gelassen zu begegnen?

SPRECHEN SIE UNS AN:

EVA WEBER
PROJEKTMANAGEMENT SCHULUNGSZENTRUM
Tel. +49 711 57567-420
mailto: eva.weber@schmalz-schoen.de

THOMAS JACOB
LEITER SCHULUNGSZENTRUM
Tel. +49 711 57567-421
mailto: thomas.jacob@schmalz-schoen.de

THOMAS FÜLLER
GRUPPENLEITER SCHULUNGSZENTRUM
Tel. +49 711 57567-422
mailto: thomas.fueller@schmalz-schoen.de

SCHMALZ+SCHÖN LOGISTICS GMBH | ACADEMY
Düsseldorfer Straße 9-11
71332 Waiblingen

www.schmalz-schoen.com

2-TAGESSEMINAR TELEFONTRAINING FÜR KUNDENSERVICE UND BESCHWERDE- MANAGEMENT

Sie sind im Bereich Kundenservice, im Sekretariat oder in der Telefonzentrale tätig und möchten Ihre kommunikative Kompetenz am Telefon verbessern?



PROFESSIONELL TELEFONIEREN – MIT KOMMUNIKATIVER KOM- PETENZ AM TELEFON ZUM ERFOLG

Heutzutage hat fast jeder Mitarbeiter eines Unternehmens telefonischen Kontakt zu Kunden oder anderen Partnern des Unternehmens. Der erste Eindruck zählt. Dabei kommt es nicht nur darauf an freundlich zu wirken sondern auch kompetent. Unter Umständen kann man durch das Verhalten am Telefon einen guten Kunden sogar verlieren. Darüber sollte man sich im Klaren sein. Daher ist es wichtig, dass jeder Mitarbeiter mit der erforderlichen Kompetenz ausgestattet wird.

Wir zeigen Ihnen, worauf Sie achten müssen und helfen Ihnen, erfolgreich am Telefon agieren zu können.

WARUM EINE WEITERBILDUNG BEI DER SCHMALZ+SCHÖN ACADEMY?

Wir bieten:

- Kleine Seminar- und Schulungsgruppen
- Qualifizierte Dozenten
- Erweiterung Ihrer beruflichen Qualifikation
- Live-Übungen mit Videoanalyse
- Nach Abschluss der Schulung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung

WIR SIND ZERTIFIZIERTER
BILDUNGSTRÄGER



ZIELGRUPPE UND VORAUSSETZUNGEN

- Vertriebsmitarbeiter
- Mitarbeiter Kundenservice
- Mitarbeiter der Telefonzentrale
- Callcenter Agent (Inbound)
- Sekretärin
- Alle, die ihre kommunikative Kompetenz am Telefon verbessern möchten

DAUER

2 Tage

TEILNEHMER

Ab 6 Teilnehmer

ORT

Räumlichkeiten der
SCHMALZ+SCHÖN Holding GmbH
Ringstraße 39-41 | 70736 Fellbach

Inhouse-Veranstaltungen möglich

GEBÜHREN

490,- € (zzgl. gesetzl. MwSt)
inkl. Snack und einem Softgetränk sowie Kaffee in den Pausen. Eine Förderung des Seminars durch die Agentur für Arbeit oder das Bundesministerium für Bildung und Forschung ist möglich.

TERMINE

Bitte erfragen Sie die Termine bei unseren Programmleitern (Kontaktdaten umseitig). Dort erhalten Sie auch weitere Informationen zu den Seminaren und Schulungen.

ABSCHLUSS

Qualifizierte Teilnahmebescheinigung

INHALTE

- Der erste Eindruck am Telefon: Wie melde ich mich richtig?
- professionelles Verhalten am Telefon / die innere Einstellung
- Stimme, Atmung, Tempo, Körperhaltung
- Phasen eines Telefonats
- Gesprächstechniken und deren Einsatz
- Formulierungen am Telefon
- Kundenorientiertes Telefonieren / überzeugen, nicht überreden
- Negativ gestimmte Gesprächspartner positiv umstimmen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Kompetenz am Telefon: die richtige Reaktion, wenn mal eine Frage nicht beantwortet werden kann
- Auf Beschwerden / Reklamationen optimal reagieren
- Gespräche kompetent weiterleiten
- Positiver Abschluss eines Telefonats

***Außerdem: Live-Übungen mit Videoanalyse