

## ALLGEMEINE HINWEISE

**22. April 2021 | Marché, S1 Hotel, Schwechat | NÖ**

### **KOSTEN**

€ 330,00 (+20% USt.) für VOEB|VBS|VDM-Mitglieder

€ 450,00 (+20% USt.) für Nicht-Mitglieder

Bitte melden sie sich bis **spätestens 7. April 2021** beim VOEB online, per e-mail [voeb@voeb.at](mailto:voeb@voeb.at) oder per Fax 0043 1 7152107 an.

Stornierungen werden nur schriftlich anerkannt und sind bis 14 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos. Bei Stornierungen ab 13 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr und ab 7 Wochentage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr verrechnet. Die Entsendung eines Ersatzteilnehmers ist selbstverständlich möglich.

Der VOEB behält sich vor, das Seminar aus wichtigen Gründen zu verschieben, abzusagen sowie Programmänderungen vorzunehmen.

**ANMELDUNG** [online](#) | e-mail [voeb@voeb.at](mailto:voeb@voeb.at) | Fax 0043 1 7152107

VOEB - Verband Österreichischer Entsorgungsbetriebe, Schwarzenbergplatz 4, 1030 Wien

Wir melden hiermit folgende Teilnehmer verbindlich an:

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon | Fax: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Ich willige ein, dass meine Kontaktdaten im Falle des Auftretens eines Covid-19-Falles bei der Veranstaltung an die zuständigen Behörden zum Zwecke der Rückverfolgung der Infektionskette weitergegeben werden.

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Der Teilnehmer stimmt zu, dass persönliche Daten (Name, Adresse, E-Mail) für VOEB-Informationen & Teilnehmerlisten gespeichert werden. Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie Ihr Einverständnis, dass etwaiges Film- & Bildmaterial in der VOEB-Berichterstattung veröffentlicht wird. Diese Einwilligung kann jederzeit im VOEB-Büro [voeb@voeb.at](mailto:voeb@voeb.at) widerrufen werden.



*Gemeinsam  
Ressourcen sichern*

# Moderne Kundenbetreuung am Telefon oder Online

**Strategien für eine erfolgreiche  
Kundenbetreuung analog und digital  
im Büro und im Home-Office**

## 22. April 2021

**Marché Restaurant Österreich GmbH  
Raststation Schwechat S1 | NÖ**

**[www.voeb.at](http://www.voeb.at)**

Digitale Kompetenz spielt eine zentrale Rolle bei der Transformation eines Entsorgungsunternehmens von analog zu digital. Selbst wenn Sie es wollten – Sie können der Digitalisierung kaum entkommen.

## Seminarablauf

09:00-10:40 → **Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema**  
→ Kundenorientierte Sprache am Telefon  
→ Gespräche steuern mit den richtigen Fragetechniken  
→ Aktives Zuhören im Kundengespräch

10:40-11:00 *Kaffeepause*

11:00-12:30 → **Schwierige Situation souverän meistern**  
→ Richtiges agieren im Reklamationsgespräch  
→ Geschickte Überbringung „schlechter Nachrichten“

12:30-13:30 *Mittagspause*

13:30-15:30 → **Digitale Transformation in der Kundenbetreuung**  
→ HOME OFFICE: Richtlinien für Equipment, Kommunikation und Cybersicherheit  
→ Empfehlungen für die persönliche Organisation

*Kaffeepause*

15:30-15:45

→ **Remote Work Tools**

15:45-16:30

→ Übersicht über die neuesten Kommunikationstools, Office 365, Zoom, Teams und WeTransfer im Praxiseinsatz

→ Klären offener Fragen

16:30-17:00

→ Zusammenfassung und Tagesabschluss

→ Übergabe der Teilnahmebestätigungen

Dieses Praxis-Seminar vermittelt Tipps und Know-How wie Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden sowohl persönlich per Telefon als auch virtuell organisieren. Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden **auf** Distanz, aber nicht **mit** Distanz.

## Vortragender

### **Uwe Kalmbach**

Heinrich-Kalmbach & Partner, Beratung-Coaching-Training

Ausbildung zum staatlich geprüften Betriebswirt, erfolgreiche Karriere als Verkäufer im Außendienst bis zum Verkaufsleiter und Vertriebsdirektor in einem internationalen Dienstleistungsunternehmen, über 20 Jahre nationale und internationale Erfahrung im Verkauf und Vertrieb (A, B, D, F, CZ), Ausbildung zum zertifizierten Wirtschaftstrainer, Wirtschaftscoach und Unternehmensberater.