

ALLGEMEINE HINWEISE

28. November 2019 | Oldtimer Guntramsdorf, NÖ

KOSTEN

€ 315,00 (+20% USt.) für VOEB|VBS-VDM-Mitglieder

€ 430,00 (+20% USt.) für Nicht-Mitglieder

Bitte melden sie sich bis **spätestens 13. November 2019** beim VOEB online, per E-Mail 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 | 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: _____

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 widerrufen werden.



*Gemeinsam
Ressourcen sichern*

Kundenbetreuung am Telefon

schnell, zeitsparend und kostengünstig

Aktive Gesprächsführung.

Beschwerden und Reklamationen

als Chancen für die Kundenbindung nutzen.

28. November 2019

**Autobahnrestaurant & Motorhotel Oldtimer
Oldtimerweg 1, 2353 Guntramsdorf | NÖ**

www.voeb.at

Tagungsablauf

- 09:00-10:40 → Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema
→ Kommunikationsregeln kennen und anwenden
→ Kundenorientierte Sprache am Telefon
→ Gespräche steuern durch gezielte Fragen
- 10:40-11:00 *Kaffeepause*
- 11:00-12:30 → Den Kunden dort abholen, wo er steht
→ Verschiedene Kommunikationsmuster erkennen
→ Gestaltung eines positiven Gesprächsklimas
→ Wirkung von Stimme und Sprechweise
- 12:30-13:30 *Mittagspause*
- 13:30-15:00 → Technik des aktiven Zuhörens
→ Kundenanfragen final abschließen
→ Praxisübungen am Telefon, Feed-back
- 15:00-15:15 *Kaffeepause*
- 15:00-17:00 → Roter Faden im Kundengespräch
→ Reklamation und Beschwerden professionell behandeln
→ Klärung offener Fragen und persönlicher Entwicklungsplan
→ Zusammenfassung und Tagesabschluss

Ziele

Telefonieren - eine oft unterschätzte und doch so anspruchsvolle Aufgabe im täglichen Berufsalltag.

Ziel dieses Seminars ist es, die bisherige Telefonkultur zu reflektieren, die Spielregeln erfolgreicher Kommunikation am Telefon zu beherrschen und mit dem „Gewusst wie“, das Telefon als Akquise-Instrument zu nutzen. Selbstsicherheit und Kompetenz Ihrer Kundenbetreuer – zwei wichtige Faktoren die Ihre Kunden schätzen!

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 Wirtschafts-trainer, Wirtschaftskoach und Unternehmensberater.