



Moderne Kundenkommunikation für den Innendienst

21. September 2023 09:00–17:00

ONLINE

Vortragender: Uwe Kalmbach

Heinrich-Kalmbach & Partner, Beratung-Coaching-Training

Professionelle Kommunikation über alle Kanäle sichert Kunden und Umsatz

Dieses Praxis-Seminar vermittelt Tipps und Know-how wie Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden sowohl persönlich per Telefon als auch virtuell professionell sicherstellen.

09:00–12:30 (10:40–11:00 Pause)

- **Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema**
Kundenorientierte Sprache am Telefon
Gespräche steuern mit den richtigen Fragetechniken
Aktives Zuhören im Kundengespräch
- **Schwierige Situationen souverän meistern**
Richtiges agieren im Reklamationsgespräch
Geschickte Überbringung „schlechter Nachrichten“
Wirkung von Sach- und Beziehungsebene im Kundendienst

12:30–13:30 Mittagspause

13:30–17:00 (15:30–15:45 Pause)

- **Digitale Transformation in der Kundenbetreuung**
HOME OFFICE: Richtlinien für Equipment, Kommunikation, Zusammenarbeit und Cybersicherheit
Empfehlungen für die persönliche Organisation
- **Remote Work-Tools**
Übersicht über die neuesten Kommunikationstools
Office 365, Zoom, Microsoft Teams, Meistertask, Slack und WeTransfer etc. im Praxiseinsatz
- **Klären offener Fragen**
Zusammenfassung und Tagungsabschluss

ZIELE

★ Die Sicherheit im Umgang mit Kunden ★ Zielorientiert und stressfrei kommunizieren ★ Professionelle Reklamationsbehandlung ★ E-Mail Knigge ★ Kundenorientierte Formulierungen ★ Stärkung der Kundenzufriedenheit



Vertrieb & Wirtschaft



VERBAND ÖSTERREICHISCHER
ENTSORGUNGSBETRIEBE

Akademie

VORTRAGENDER

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

KOSTEN

€ 350,00 (+20% USt.) für VOEB | VBS-VDM-Mitglieder | € 315,00 (+20% USt.) für VOEB Circular Economy Trainees | € 470,00 (+20% USt.) für Nicht-Mitglieder

Bitte melden sie sich bis **spätestens 2 Wochen vor dem Seminar** 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:

<input type="radio"/> VOEB/VBS-VDM-Mitglieder	<input type="radio"/> VOEB Circular Economy Trainees	<input type="radio"/> VOEB Nicht-Mitglieder
Teilnehmer		
Firma		
Anschrift		
Telefon Fax E-Mail		
Datum Unterschrift		

Der Teilnehmer erklärt sich mit dem „[VOEB Code of Conduct](#)“ einverstanden. 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.