



Moderne Kundenbetreuung am Telefon oder Online

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

22. April 2021 09:00–17:00

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

Vortragender: Uwe Kalmbach

Heinrich-Kalmbach & Partner, Beratung-Coaching-Training

09:00–12:30 (10:40 Kaffeepause)

Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema

- Kundenorientierte Sprache am Telefon
Gespräche mit den richtigen Fragetechniken
Aktives Zuhören im Kundengespräch

Schwierige Situation souverän meistern

- Richtiges agieren im Reklamationsgespräch
Geschichte Überbringung „schlechter Nachrichten“

12:30 – 13:30 Mittagspause

13:30–17:00 (15:30 Kaffeepause)

Digitale Transformation in der Kundenbetreuung

- HOME OFFICE: Richtlinien für Equipment, Kommunikation und Cybersicherheit
Empfehlungen für die persönliche Organisation

Remote Work-Tools

- Übersicht über die neuesten Kommunikationstools
Office 365, Zoom, Teams und WETRANSFER im Praxiseinsatz

Klären offener Fragen
Zusammenfassung und Tagesabschluss
Übergabe der Zertifikate

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.

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.



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 Dienstleistungsunternehmen, über 20 Jahre nationale und internationale Erfahrung im Verkauf und Vertrieb (A, B, D, F, CZ), Ausbildung zum zertifizierten Wirtschaftstrainer, Wirtschaftscoach und Unternehmensberater.

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 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

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.

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.