

Corso - Kurs

4/2078 - Maximale Kundenorientierung in E-Mails und Telefonaten – Reklamationen und schwierige Situationen souverän meistern

Lehrgang Power im Verkauf

Ente organizzatore - Organisator

CTM – Zentrum für Technologie und Management GmbH, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen
nur für Mitgliedsfirmen des Unternehmerverbandes Südtirol

Kursbetreuung: Martina Gufler (m.gufler@unternehmerverband.bz.it)

Destinatari - Zielgruppe

Verkäufer/innen im Innen und Außendienst , Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt;

Prerequisiti - Voraussetzungen

-

Obiettivi - Ziele

Reklamationen als Chance sehen und nutzen: Mehr Sicherheit bei Beschwerden in Telefonaten!

- Der Telefonknigge –Do's and Dont's am Telefon
- Grundregeln der Telefonakquise
- Kompetenter Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Telefonpannen beim Melden und Weiterverbinden meiden
- Positive Telefonrhetorik zur Kundengewinnung einsetzen

Contenuti - Inhalte

Maximale Kundenorientierung in E-Mails und Telefonaten – Reklamationen und schwierige Situationen souverän meistern

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens und Ihr heißer Draht zum Kunden. Mit einer geschliffenen Telefonrhetorik zeigen Sie Kunden-orientierung und Professionalität. Das Seminar zeigt, wie Sie die speziellen Gesetze der Kommunikation am Telefon für sich nutzen. Somit können Sie schwierige Telefonate meistern und Ihrem Unternehmen zu einem positiven Image verhelfen. E-Mails sind ein Grundbaustein einer professionellen Kundenkommunikation. Der gezielte Einsatz und die richtigen Formulierung trainieren wir in einer Schreibwerkstatt.

TRAININGS-STIL

- *Einfache Praxistipps statt komplizierten Theorien.*
- *Spannende Übungen statt trockenen Vorträgen.*
- *Persönliches Training statt allgemeinen Grundsätzen.*

Der Kurs ist Teil des Lehrgangs „Power im Verkauf“!!

Docente - Kursleiter

Mag. Bernhard Ahammer (Comment) – akademisch überprüfter Kommunikationstrainer

Lingua di insegnamento - Unterrichtssprache

Deutsch

Durata/calendario/orario - Dauer/Kalender/Stundenplan

7 Stunden

05/06/2025

09.00 Uhr bis 13.00 Uhr und von 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Luogo di svolgimento - Abhaltungsort

Unternehmerverband Südtirol, Schlachthofstraße 57, 39100 Bozen

[Anfahrtsskizze](#)

Termine di iscrizione - Anmeldeschluss

Montag, 17. März 2025

Quota di partecipazione - Teilnahmegebühr

€ 440,00,00 + MwSt.

Schulungsunterlagen inbegriffen. Die Kursgebühr enthält auch die Kosten für das Mittagessen.

Der/Die zweite Teilnehmer/in desselben Unternehmens erhält einen Preisnachlass von 10%. Bei der Anmeldung einer 3. Person gewähren wir für diese einen Preisnachlass von 20%!

Dieser Betrag kann für Fondimpresa-Mitglieder über das „Betriebliche Schulungskonto“ gefördert werden. Mitglieder des Unternehmerverbandes können für die Erstellung des Ansuchens um Unterstützung beim CTM anfragen.

Attestato di frequenza - Teilnahmebestätigung

Jeder Teilnehmer, der mindestens 85% der Gesamtstunden besucht hat, erhält am Ende der Ausbildung eine Teilnahmebestätigung.