



EBERHARD · SEMINARE

Mensch Markt Umwelt



Seminar Programm

Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter 4 · KOV 4

Techniken verfeinern und Sicherheit gewinnen

Ein Seminar der Verhaltensschulung



Kundenorientiertes Verhalten für Innendienst Mitarbeiter 4 · KOV 4 Persönlicher, telefonischer und schriftlicher Kundenkontakt

Das KOV4 Seminar ist speziell für Mitarbeitende mit Kundenkontakt im Backoffice, Verkaufsbüro oder Innendienst eines Unternehmens konzipiert worden. Es ist das Fortsetzungsseminar für KOV3.

Im Seminar werden die Eckpunkte zu den Themen persönlicher und schriftlicher Kundenkontakt erarbeitet. Gleichzeitig werden die Voraussetzungen zur Gewinnung von hoher Sicherheit im Umgang mit Kunden geschaffen.

Zielsetzung des Seminars

Die Teilnehmenden erarbeiten und erweitern praktische Kenntnisse wie sie:

- professionelles Auftreten bei den Kunden
- hervorragender Umgang mit Kunden am Telefon
- Pflege der Kunden und internen Personen via eMail
- Praxistraining

Seminarort

Das Seminarhotel wird durch Sie nach ihren Bedürfnissen festgelegt und organisiert.

Seminartermin und Seminarzeiten

1 Tag, 0830 Uhr bis 1700 Uhr

Seminarleitung

Der Seminarleiter Pius Eberhard hat jahrelange Erfahrung in der Ausbildung für Mitarbeiter in Beratung und Verkauf verschiedener Branchen. Er ist lizenzierter STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® Trainer.

Seminarmethode

Gemeinsame Stofferarbeitung durch Lehrgespräche, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeiten. Dieses Seminar wurde für die Ansprüche und Bedürfnisse der heutigen Praxis entwickelt.





SEMINARPROGRAMM

0830 - 0900	Seminarbeginn, Vorstellung, Zielsetzung, Einführung
0900 - 1000	Persönlicher Umgang mit Kunden - unser Kunde steht im Mittelpunkt*
1000 - 1020	Kaffeepause
1010 - 1200	Schriftlicher Kundenverkehr per eMail Interne und externe eMails
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1500	Telefonischer Umgang mit Kunden, Gesprächsvorbereitungen in wenigen Sekunden
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1630	Praxistraining, Rollenspiele und Analysen
1630 - 1700	Zusammenfassung, Umsetzung in der Praxis Fragen, Diskussion Seminarende