



Effektive Kundenbetreuung am Telefon

für **Vertriebsleiter, Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst,
Fachkräfte Kundenkommunikation**

Termin **03.05.2010**
von 9.00 bis 17.00 Uhr mit Mittagspause

Ort **Hotel Röhrsdorfer Hof
Limbacher Straße 14
09247 Chemnitz-Röhrsdorf**

mit **Elsbeth Pohl-Roux**

Zum Thema

Kundenkontakte sind das A und O erfolgreicher Vertriebsarbeit. Eine Möglichkeit für intensive Kundenbetreuung ist das aktive Telefonieren. Um telefonischen Kontakt mit dem Kunden herzustellen und dauerhaft zu erhalten müssen Sie geeignete Anlässe für den Anruf finden. Das können z. B. Bedarfsnachfragen, Nachbereitung von Messekontakten oder - ganz wichtig - Terminvereinbarungen für den Besuch des Außendienstes sein.

- Wir haben Interesse an einer Inhouse-Schulung.**
- Wir sind am Thema interessiert, aber der Termin passt nicht, bitte rufen Sie uns an.**

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax 0351/8322422
über Internet www.rkw-sachsen.de
als E-Mail wbildung@rkw-sachsen.de

Anmeldung zum RKW-Seminar 67-924
Effektive Kundenbetreuung am Telefon
in Chemnitz am 03.05.2010

Vor- und Zuname Funktion

Firma/Anschrift
.....

Telefon/Fax Beschäftigte

E-Mail..... Datum/Unterschrift

Ziel

Im Seminar trainieren Sie, zielgerichtet und kundenorientiert zu telefonieren und können Ihr Unternehmen erfolgreich am Telefon präsentieren. Sie beherrschen die Werkzeuge, neue Kundenkontakte herzustellen und bestehende dauerhaft zu pflegen.

Methodik

Lehrgespräche, Fallbeispiele aus der Praxis, Gruppenarbeit, Übungen am Telefon

Inhalte

- Erfolgsvoraussetzungen der Telefonpraxis
- Der erste Eindruck ist entscheidend - die positive Einstellung am Telefon
- Die Stimme - das Werkzeug
- Kundengewinnende Orientierungen und Leitlinien
- Effektive Formulierungen für kritische Situationen

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen, Imbiss und Pausenversorgung

270,-- € zzgl. ges. MwSt.

Fragen zum Seminar 67-0924 beantworten Ihnen

Margitta Schanze 0351/8322333
Rita Riße 0351/8322331

Anmeldungen

Sichern Sie sich Ihren Platz und faxen Sie uns Ihre Anmeldung. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Teilnehmerkarte und eine Wegbeschreibung. Die Rechnung schicken wir Ihnen nach der Veranstaltung, bei mehrtägigen Veranstaltungen nach dem 1. Tag.

Kostenfreie Stornierungen sind bis 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich. Die Veranstaltung muss ausfallen? Wir benachrichtigen Sie so früh wie möglich. Zahlen müssen Sie selbstverständlich nichts. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RKW Sachsen GmbH. Übernachtungshinweise erhalten Sie mit der Wegbeschreibung, notwendige Buchungen nehmen Sie bitte selbst vor.

RKW Sachsen GmbH
Freiberger Straße 35
01067 Dresden