

## Telefon-Seminar: Konfliktgespräche am Telefon

**Zielgruppe:** Mitarbeiter im Bereich Vertrieb, Kundenservice und Empfang, die telefonische Konflikt- und Reklamationsgespräche führen.

**Seminarinhalt:** Wie gehe ich mit aufgebrauchten Anrufern richtig um?  
 Wie meistere ich Stresssituationen mit schwierigen Kunden am Telefon?  
 Wie strahle ich Kompetenz und Kundenfreundlichkeit am Telefon aus?  
 Wie bleibe ich trotz Stress am Telefon kompetent und kundenfreundlich?  
 Wie verhindere ich ein Streitgespräch?  
 Wie kann ich ein Beschwerdegespräch zur Kundenbindung nutzen?

<b>Termin:</b>	01.07.2010 Köln	19.08.2010 Hannover	09.09.2010 Frankfurt a.M.
	21.10.2010 Dresden	15.11.2010 Nürnberg	13.12.2010 Berlin

**Dauer:** 10.00 bis ca. 17.00 Uhr

**Seminargebühr:** €300,00 pro Person inkl. Mittagessen zzgl. MwSt.

**Hiermit melde ich verbindlich ..... Personen zum Telefon-Seminar:**

**am ..... in ..... an:**

Name/Vorname:.....

Firma:.....

Anschrift:.....

Telefon/Fax:.....

Stempel und Unterschrift:.....

Die Seminargebühr bezahle ich per Überweisung auf das Konto Nr. 78771909, Volksbank Mittelhessen e.G., BLZ 513 900 00 nach Rechnungsstellung bis 10 Tage vor Seminarbeginn

Stornierungen können bis 30 Tage vor Seminarbeginn kostenfrei vorgenommen werden. Danach beträgt die Stornogebühr 100% der Seminargebühr. Bei unentschuldigter Nichtteilnahme wird die volle Gebühr fällig.

**Ja, wir interessieren uns für ein Firmenseminar: Bitte senden Sie uns Informationen über ein exklusives Firmenseminar**

**Bitte senden Sie uns keine weiteren Infos per Fax.**