

# Detailinformationen und Buchungsformular

## **Paket 2: Mitarbeiter-Online-Seminar mit Sabine Harms**

### **Seminar: Kommunikation mit den Kunden - 1 Seminarblock à 2 Stunden**

#### **Kosten pro Seminarblock:**

bis 9 Teilnehmer	600 Euro/Punkte*	Gesamtpreis: 1.200 Euro/Punkte*
10 - max. 20 Teilnehmer	900 Euro/Punkte*	Gesamtpreis: 1.800 Euro/Punkte*

#### Inhalte:

Das Seminar nimmt die Kommunikation mit dem Kunden in den Fokus. Sei es vor Ort oder auch am Telefon. Die Herausforderung ist täglich neu mit Motivation und Freundlichkeit Ansprechpartner für den Kunden und seine Belange zu sein. Um selbstbewusst am Telefon agieren zu können, hilft das Wissen um die Grundlagen der Telefonie. Wie steige ich richtig ins Gespräch ein, leite es und was ist bei einem positiven und verbindlichen Gesprächsabschluss zu beachten? Es geht darum, fachlich kompetent und doch verständlich für den Kunden da zu sein und verkäuferisches Geschick zu entwickeln. Gerne mit dem Ziel Zusatzleistungen und hochwertig zu verkaufen, Kunden zu begeistern und eine positive Atmosphäre zu schaffen.

Das Seminar beleuchtet auch die schwierigen Gesprächspartner und analysiert herausfordernde berufliche Situationen hinsichtlich der Kommunikation. Die Mitarbeiter lernen in dem Seminar Kommunikationsstrategien genau mit diesem unterschiedlichen Themen umzugehen, durch adäquate und konstruktive Gesprächsführung.

- » Optimale Gesprächsführung und -verlauf
- » Die vier Seiten einer Nachricht im Kundengespräch
- » Grundregeln der Telefonie und telefonische Kundenbetreuung als Visitenkarte des Unternehmens
- » Kundenorientierte Sprache/positive Rhetorik
- » Gesprächskiller und Tabusätze vermeiden
- » Souveräne Bewältigung von herausfordernden Situationen
- » Fallbeispiele aus der Praxis der Mitarbeiter und deren erfolgreiche Bewältigung

---

### **Verbindliches Buchungsformular**

Hiermit buche ich für meine Firma das o.g. Online-Seminar. Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten an die Seminarleiterin Sabine Harms weitergeleitet werden. Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich für die genannte Firma zeichnungsberechtigt bin.

Firma, Ort: \_\_\_\_\_

TECSELECT-Kundennummer: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Telefonnr.: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Anzahl Teilnehmer (bitte ankreuzen):  max. 9 Teilnehmer  10 - 20 Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\*Sollte Ihr Punktestand zum Abrechnungszeitpunkt nicht ausreichen, erhalten Sie eine Rechnung über den Differenzbetrag. Alle Preise netto zzgl. gesetzl. MwSt.

© DEHA Elektrohandelsges. mbH & Co, KG, Weilimdorfer Str. 74/2, 70839 Gerlingen

**TECSELECT**   
JUNIOR