

Anmeldung

Fax 05 41/969 36 70

Anmeldeschluss Freitag, 01.06.2012

Ja, wir nehmen gern an der Veranstaltung

» Das Telefon - die Lebensader der

Kundenkommunikation « teil.

Ich/Wir nehme(n) mit _____ Personen an der Veranstaltung teil.
(Bei mehreren Personen bitte die Namen zusätzlich angeben!)

Titel, Name, Vorname

Telefon

Unternehmen, Institution

Email

Straße

PLZ, Ort

Datum, Unterschrift

Informationen zur Teilnahme

Veranstaltungsort

In den Räumen der
Hochschule Osnabrück
Caprivistraße 30a
49076 Osnabrück

Wegbeschreibung

www.ris-logis.net/anfahrt-haupt.htm

Teilnahmebedingungen

Der Tagungsbeitrag beträgt 390,00 EUR (zzgl. MwSt.), der Tagungsbetrag schließt die Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke ein. Nach Erhalt der Rechnung überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer.

Stornierungsbedingungen

Für eine zurückgezogene Anmeldung, die später als 7 Tage vor dem Veranstaltungstermin eingeht, werden 80% der Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Bei Nichtteilnahme ohne Absage ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe zu entrichten.

Kontakt/Organisation

Dipl.-Inf. (FH) Elena Schäfer

Tel: 0541-969 3852

Fax: 0541-969 3670

E-Mail: anmeldung@ris-logis.net

Web: www.ris-logis.net



Veranstaltungsreihe 2012

Das Telefon - die Lebensader der Kundenkommunikation

Dienstag, 05. Juni 2012

Zeit: 9.00 – 17.00 Uhr

Teilnehmerzahl: 10 Teilnehmer

Fachseminar des Instituts für Verkehr und Logistik der Weser-Ems-Region LOGIS.NET (Träger: Science to Business GmbH - HS Osnabrück, in Kooperation mit dem Arbeitskreis „Technische Logistik“ des VDI – Bezirksverein Osnabrück-Emsland)

VDI

Bezirksverein Osnabrück-Emsland



Das Telefon ist das einflussreichste und bedeutendste Kommunikationsmittel im Dialog-Marketing und Service!

Darum ist es ohne Einschränkung erforderlich, dieses überlebenswichtige, entscheidende Instrument perfekt, kompetent und sensibel zu beherrschen.

Die Qualität der Telefonkommunikation gewinnt rapide an Bedeutung, deswegen erfordert sie eine überlebenswichtige, erste Priorität.

Wie viele Mitarbeiter am Telefon schon millionenschwere Aufträge torpediert haben, bleibt ein ewiges Geheimnis! Wüssten es die Unternehmer, könnten Sie nachts nicht mehr schlafen!

Mit jedem Kundenkontakt steht das gesamte Unternehmen auf einem extrem sensiblen Prüfstand.

Seminarziel

In diesem Seminar wird das Instrument Telefon zu jenem interessanten, mitreißenden und enthusiastischen Transportinstrument, das die Zuhörlust steigert und hellwach hält!

Maßgeschneiderte Seminare sind häufig ein Phänomen. Jeder fordert es und Jeder bietet es an. Aber wie ist die Wirklichkeit? Klare Lernziele werden dann erreicht, wenn durch gewissenhafte Analysen der vorher aufgezeichneten Echtheitstelefonate am Arbeitsplatz Verbesserungen bewusst werden. Das ist die wichtigste Voraussetzung dafür, dass jeder Teilnehmer anschließend auf die Person bezogen lernt. Denn erst im Training beginnt der nicht planbare Part des Maßschneiderns. Erst hier erlebt der Teilnehmer in den praktischen Gesprächs-Situationen seine Stärken und seine Schwächen. Dementsprechend:

Maßgenommen wird im Coaching! Maßgeschneidert im Training: „**Das Telefon - die Lebensader der Kundenkommunikation**„

Inhalte

- die Professionalität
- das freundliche Entgegenkommen
- Verhalten bei Kundenbeschwerden
- Herzlichkeit Wertschätzung
- Gewinnmaximierung durch Leidenschaft
- begeisternden Optimismus
- Konzentration auf mich und meinen Partner
- die Kunden-Akquise
- Reklamationskultur
- Empfehlungsmarketing

Methoden

Das Training wird mit modernstem Equipment und individuell abgestimmten Seminarunterlagen durchgeführt.

Ergebnisse:

- Das erfolgreiche und gewinnende Profil im Service!
- Die Qualität der qualifizierten Beratung!
- Die authentische Begeisterung und Leidenschaft in der Kommunikations-Qualität am Telefon!

Ihr Referent

**Uwe Cordemann,
Trainer & Buch-
autor**



25 Jahre internationale Erfahrungen:

Skandinavien, Benelux, England, Frankreich, Portugal, Spanien, Italien, Schweiz und Österreich.

Herr Cordemann ist der Spezialist für perfektes Training und vermittelt die Basis meisterhafter Kommunikation. Das ist sein höchster Anspruch an seine Trainings.

Er engagiert sich gerne für die **LOGISTIK-POWER** und die **begeisternde** und die leidenschaftliche **Verkaufs- und Service-Qualität!**

