

Professionelle Kundenbehandlung

Bereiten Sie Ihren Kunden positive Erlebnisse
im Umgang mit Ihrer Firma - immer !

- Der erste Eindruck ist entscheidend - So wirken Sie überzeugend und kompetent
- Freundlichkeit trotz Stress: Lassen Sie Ihre Kunden Ihren Stress nicht spüren
- So meistern Sie den Umgang mit schwierigen Kunden
- Verwirklichen Sie sich in Ihrem Job - Persönliche Talente und Fähigkeiten einsetzen



Professioneller Auftritt im Kundenkontakt

Das Aushängeschild Ihres Unternehmens

Sehr geehrte Damen und Herren,

arbeiten Sie auch an Rezeption oder Empfang und haben täglich mit Kunden und Geschäftspartner Kontakt? Welche Möglichkeiten haben Sie, ein gutes Kundengespräch vorzubereiten und schwierige Gesprächspartner zu besänftigen? Sind Sie auch auf der Suche nach guten fachlichen Tipps und persönlicher Weiterbildung?

Der Grad der Kundenorientierung in einer Firma ist entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit. Erfahren Sie in unserem zweitägigen Seminar, was gelebte Kundenorientierung für den Erfolg Ihres Unternehmens bedeutet. Lernen Sie, Ihre Wahrnehmung für die Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner zu schärfen und mit Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl zu handeln.

Meistern Sie mit einem positiven Selbstwertgefühl und einer großen Portion Zuversicht und Gelassenheit Ihre beruflichen Herausforderungen und kommunikativen Hindernisse souverän und erfolgreich. Verhalten Sie sich professionell - auch in kritischen Situationen. Künftig können Sie einen noch wertvolleren Beitrag zum Erfolg Ihres Unternehmens und zur Festigung Ihrer Position leisten.

Lassen Sie sich auf unserer Veranstaltung inspirieren, neu entdeckte oder vergessene Talente zu aktivieren und wertvolle Verhandlungs- und Verhaltenstipps zu erlernen. Entwickeln Sie persönliche Strategien und bauen Sie Ihre Fähigkeiten weiter aus ! Sie werden begeistert sein !

So einfach melden Sie sich an: Im Internet unter www.performancetraining.com oder per Fax mit dem Anmelde-Formular auf der Rückseite der Broschüre.

Haben Sie weitere Fragen? Wenden Sie sich gerne direkt an mich: Tel. 089-210 98 668 oder E-Mail: el@performancetraining.com

Wir freuen uns auf Sie !



Elena Latta

Abteilungsleiterin

P.S. Melden Sie sich noch heute an uns sichern Sie sich einen der **begrenzten Teilnehmerplätze !**

Argumente für Ihren Vorgesetzten:

Die professionelle Kundenbehandlung an Telefon und Empfang ist ein wesentlicher Bestandteil des Unternehmenserfolgs. Auf unserer Veranstaltung lernen die Teilnehmer:

- Die Bedeutung ihrer wichtigen Rolle als Sympathieträger der Firma
- Konflikte souverän und vertrauenserweckend zu meistern
- Professionelles und kundenorientiertes Verhalten - in jeder Situation
- Persönliche Ressourcen und Talente einzusetzen
- In Extremsituationen den Kopf nicht zu verlieren

„Das Seminar ist uneingeschränkt empfehlenswert ! Erlerntes lässt sich unmittelbar auf die tägliche Praxis übertragen !“

Seminartag 1

Erfolgsbaustein 1

Telefon, Zentrale und Empfang - die Visitenkarte Ihres Unternehmens

- Ihr Beitrag zum Erfolg der Firma - Ihre wichtige Rolle als Sympathieträger
- Anforderungen gerecht werden: Was man von Ihnen an Empfang und Telefon erwartet
- Kundenorientierung beginnt bereits im Kopf - Ihre innere Einstellung ist entscheidend!

Erfolgsbaustein 2

Kundenorientierte Telefongespräche - Bedürfnisse erkennen und erfüllen

- Die Besonderheit am Telefonieren - Die richtigen Worte finden
- Ihre Stimme und Sprechweise - Mit der Stimme lächeln
- Bedarfsanalyse - Aktives Zuhören und die richtigen Fragen
- Mehrverkauf durch clevere Gesprächsführung
- So argumentieren Sie wirkungsvoll

Erfolgsbaustein 3

So gehen Sie mit schwierigen Situationen, Gesprächen und Personen um

- Warum sind manche Personen schwieriger als andere?
- So meistern Sie knifflige Gesprächssituationen souverän und kundenorientiert
- Kundenreklamationen: Gehen Sie mit kritischen Einwänden und Anmerkungen souverän und einfühlsam um
- Die Kunst der erfolgreichen Fragetechnik: So umgehen Sie schwierige Situationen

Erfolgsbaustein 4

Bleiben Sie auch im Stress gelassen - Es gibt schon genug Hektik um Sie herum

- In Extremsituationen den Überblick behalten - Trainieren Sie Ihre innere Gelassenheit
- Nie wieder sprachlos? Schlagfertigkeit kann man lernen!
- Was verursacht Stress und wie können wir uns dagegen schützen?
- Methoden zur Entspannung - Damit Sie auch in hektischen Zeiten einen klaren Kopf bewahren

Seminartag 2

Erfolgsbaustein 5

Persönliches Potenzial ausschöpfen - So gehen Sie zufrieden in den Tag

- Ihre Begeisterung und Ihr Engagement - Die treibende Kraft für die gesamte Firma
- Keine Lust? - Ungeliebte Aufgaben in Herausforderungen umwandeln
- Ihre Selbstsicherheit als Motor für mehr Arbeitsfreude, Leistungsvermögen und Erfolg
- „Down-Phasen“ erkennen, akzeptieren und schnell überwinden

Erfolgsbaustein 6

Kompetenz beweisen - Respekt und Ansehen verschaffen

- Der souveräne Auftritt - Outfit und Körpersprache
- Was bedeutet soziale Kompetenz? - Der Schlüssel zum gekonnten Umgang mit Kollegen und Kunden
- Über Diplomatie und Souveränität: So machen Sie Ihre Kollegen zu Verbündeten
- Das „Nein-Lächeln“: So setzen Sie Grenzen, ohne zu verletzen

Erfolgsbaustein 7

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance - Schinden Sie Eindruck an Empfang und Telefon

- Die Bedeutung eines positiven Betriebsklimas: Internes wird nach Außen vermittelt
- Der Kunde von heute: Sensibel, selbstbewusst und unglaublich anspruchsvoll
- Aus Kundensicht: Was Kunden unter gutem Service und Kundenorientierung verstehen
- Balsam für die Seele: Positive Kundenreaktionen

Erfolgsbaustein 8

Besuchermanagement - Positive Erlebnisse bereiten

- Besucher professionell empfangen und betreuen - So fühlen sich alle willkommen
- „Das Salz in der Suppe“ - Die richtige Ansprache
- Der persönliche Kontakt - So gelingt der „Small Talk“
- Internationale Standards im Umgang mit Kunden

Zeitrahmen für beide Seminartage: 09.00-17.00 Uhr

Anmeldung zum Intensiv-Seminar

Professionelle Kundenbehandlung | 2 Tage

So einfach melden Sie sich an:

-  Fax: 089-210 98 698
-  Internet: www.performancetraining.com
-  E-Mail: kundenservice@performancetraining.com
-  Telefon: 089-210 98 668
-  Post: PerformanceTraining GmbH, Schleißheimer Str. 2, 80333 München

Bitte wählen Sie Ihre Veranstaltung:

- Düsseldorf** 30.09.-01.10.2009 **Hamburg** 07.10.-08.10.2009 **Berlin** 14.10.-15.10.2009
- Düsseldorf** 04.11.-05.11.2009 **Hamburg** 11.11.-12.11.2009 **Berlin** 25.11.-26.11.2009

1. Name:	Funktion:
E-Mail:	Telefon:
2. Name:	Funktion:
E-Mail:	Telefon:
3. Name:	Funktion:
E-Mail:	Telefon:

Gratis!

Bei 4 Anmeldungen nimmt die 4. Person gratis teil!

4. Name:	Funktion:
E-Mail:	Telefon:

Rechnungsadresse (Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)

Firma:	
Frau/Herr:	
Straße:	
PLZ:	Ort:
Telefon:	Fax:

Teilnahme: Die Seminarkosten betragen pro Person € 995,- (zzgl. MwSt.) und beinhalten neben der Kursteilnahme Mittagessen und Erfrischungsgetränke. Unsere Veranstaltungen finden in renommierten Schulungszentren statt. Sie erhalten mit der Anmeldebestätigung weitere Informationen bzgl. Anreise und Seminarprogramm. Bei Bedarf haben wir für unsere Teilnehmer ein Zimmerkontingent zum Vorzugspreis in einem nahe gelegenen Hotel eingerichtet. Falls Sie Fragen zu Anmeldung oder Kursinhalt haben, wenden Sie sich bitte über die o.g. Kontaktdaten an PerformanceTraining.

Ort, Datum: _____ Unterschrift: _____

PTG PerformanceTraining GmbH

Bildung und ganz besonders berufliche Weiterbildung stehen in Skandinavien an erster Stelle. PTG Performancetraining GmbH ist die Tochtergesellschaft der Confex Group, des führenden Seminaranbieters in Skandinavien. Wir stehen für zielgerichtete und intensive Lernerlebnisse, die für die täglichen Anforderungen der Arbeitswelt qualifizieren. Auf dieser Grundlage vermitteln wir Kompetenzen und Inspiration - die Voraussetzung für einen erfolgreichen Berufsalltag.

Die Nr.1 in Skandinavien

Mehr als 60.000 Teilnehmer nehmen jährlich an 1.200 Seminaren teil. Erfolg im Beruf und Freude an der Arbeit gehen in Skandinavien Hand in Hand! Eine kleine Auswahl an Unternehmen, die bereits erfolgreich bei PerformanceTraining in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investiert haben: AOK · Bayern LB · Carlsberg · Ericsson · Gartner Deutschland · EON · GE Healthcare · Heidelberger Druckmaschinen · Ikea · Kaiser's Tengemann · Karstadt · Lego · L'Oréal · Lufthansa Technik · Meggle · SAS · Siemens · Statoil · TÜV Süd · Volvo · Wrigley · BASF · FUJI Film Deutschland · Messe Berlin GmbH · BASF u.a.

Wir bieten alle Seminare auch als Inhouse-Schulung an!

Besuchen Sie unsere Homepage für weitere Informationen:
www.performancetraining.com/inhouse



Günstig mit der Deutschen Bahn zum Seminarort!

Informationen unter: www.performancetraining.com/db



Haben Sie noch inhaltliche Fragen zum Seminar?

Elena Latta, Abteilungsleiterin
el@performancetraining.com
Telefon: 089-210 98 668



PerformanceTraining