



## TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar (9 - 17 Uhr)

Speziell im telefonischen Kundenservice & technischen Support sollten Sie ganz genau wissen, worauf es heutzutage ankommt. Denn wenn Mimik & Gestik wegfallen, ist es um so wichtiger, Sprache & Stimme bewusst einzusetzen. Trainieren Sie professionelle Formulierungen & Qualitätsstandards am Telefon, um die „goldenen Regeln“ des kundenorientierten Telefonierens richtig umzusetzen.

### Themenspektrum

- Optimale Servicequalität & gelebte Kundenorientierung
- Dos & Don'ts der „Telefon“-Kommunikation
- Bewusste & positive Gesprächsführung
- Sprache & Stimme souverän einsetzen
- Aktives Hinhören & effiziente Informationsverarbeitung
- Aufbau & typische Phasen von Servicetelefonaten
- Umgang mit Reklamationen & schwierigen Situationen
- Telefonate effizient & kundenorientiert beenden
- Professionelles Telefonmanagement

### Zielgruppe

Das KOMPAKT-Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen, etwa aus den Bereichen Customer Service, Technischer Support, Empfang & Rezeption, Vertriebsinnendienst, Beratung, Marketing, Inbound Center.

### Wähle deine persönlichen Themen (optional)

- Selbst- & Fremdwahrnehmung
- Grundsätze der „Telefon“-Kommunikation
- Bewusste Kommunikation am Telefon
- Sprache & Stimme optimal einsetzen
- Vermittlung gelebter Kundenorientierung
- Kunden wertschätzen & Vertrauen bilden
- Souveränität & Sympathie vermitteln
- Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- Kundenbedürfnisse erkennen
- Informationen rasch erfassen
- Aktives Hinhören & punktgenau antworten
- Fragetechniken systematisch anwenden
- Gesprächstechniken richtig einsetzen
- Optimale Beziehungsgestaltung
- Anrufe professionell weiterleiten
- Systematische Rückruforganisation
- Aufbau & Phasen von Servicegesprächen
- Kundenwünsche erkennen & weiterleiten
- Informationsmaterial optimal einsetzen
- Gespräche effizient & positiv beenden
- Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen
- Professionelles Telefonmanagement

### Individuelle Wünsche & Mitteilungen

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepausen
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

# Seminaranmeldung

E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0)761 389299-74

## Veranstaltungsdaten

Seminartermin \_\_\_\_\_ Seminarort: FR | K \_\_\_\_\_

## Seminarteilnehmer

1. \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_ Nachname \_\_\_\_\_ Mail-Adresse \_\_\_\_\_ Abt./Position \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_ Nachname \_\_\_\_\_ Mail-Adresse \_\_\_\_\_ Abt./Position \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_ Nachname \_\_\_\_\_ Mail-Adresse \_\_\_\_\_ Abt./Position \_\_\_\_\_

## Unternehmensdaten/Auftraggeber

Firmenname \_\_\_\_\_ Straße, Nr. \_\_\_\_\_ PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Ansprechpartner, Abt./Position \_\_\_\_\_ Telefon (Durchwahl) \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Mail-Adresse \_\_\_\_\_ Falls abweichend - Rechnung zu Händen - \_\_\_\_\_ Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen \_\_\_\_\_



## TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar (9 - 17 Uhr)



### Ihre Investition

- 755,00 € zzgl. 19 % MwSt. je Teilnehmer
- Mehrbucherrabatt: Ab 2 Anmeldungen erhalten Sie 10 % Rabatt auf den Gesamtbetrag.



### Follow-up Coaching via Live-Video

- 2x 60 min: 245,00 € zzgl. 19 % MwSt.
- 2x 90 min: 325,00 € zzgl. 19 % MwSt.  
(Detailinformationen siehe Seminarprogramm)



### Rabatte: Early-Bird/Last-Minute

- Bis zu 15 % Rabatt sparen.
- Es gelten die zum Anmeldezeitpunkt veröffentlichten Rabatte auf [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de).
- Sie erhalten automatisch den günstigsten Rabatt.



### Anmeldeinformationen

- Ihre Buchungsbestätigung mit allen Detailinformationen zur Veranstaltung erhalten Sie nach Anmeldeeingang per E-Mail.
- Im Fall einer bereits ausgebuchten Veranstaltung werden Sie umgehend informiert.
- Alle Infos zu Rücktrittsrechten (Vertretung, Umbuchung, Stornierung) unter: <https://www.arowa-trainings.de/agb/>



### Ihre Buchung

Hier bitte ankreuzen, ansonsten keine verbindliche Seminarplatzreservierung möglich:

- Hiermit buche ich verbindlich dieses Seminar.  
Mit meiner elektronischen Anmeldung bzw. per Fax akzeptiere ich die Anmeldebedingungen gemäß den AGB von arowa (<https://www.arowa-trainings.de/agb/>)
- Ich willige der Verarbeitung aller personenbezogener Daten zum Zweck der Anmeldung ein.  
(<https://www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung/>).  
Diese Buchung ist rechtskräftig, verbindlich und ohne Unterschrift gültig.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift/Stempel

Hier absenden und kostenpflichtig anmelden

Formular drucken

Formular speichern

arowa · TRAINING · COACHING · SEMINARE  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg  
Fon: +49 (0)761 389299-72  
Fax: +49 (0)761 389299-74  
E-Mail: [info@arowa-trainings.de](mailto:info@arowa-trainings.de)

[www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)