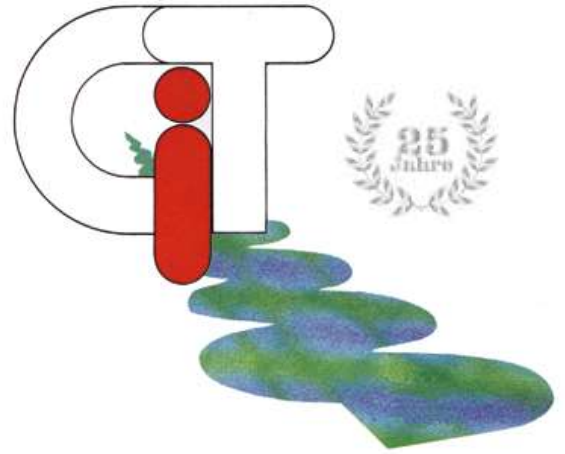


Das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens



Ihr Impuls zum Erfolg!



**Erfolgreich
telefonieren,
Kundenorientiert
kommunizieren**

Interessant für:

Alle, die mit Kunden telefonieren, Telefonzentralen, Call-Center, Help-Desk, Benutzerservice, Verkäufer, Führungskräfte, Call-Center, Sekretärinnen, etc.

**Das CiT-Telefon-Training
mit praktischen Übungen**

**für Ihren persönlichen
und Unternehmens-Erfolg!**

Steigern Sie die Effizienz Ihres Kunden-Telefonservices!



Professionelles Telefonieren verbindet

Sofort in die Praxis umsetzbar!





Hier erfahren Sie, wie Sie Ihre **individuelle Kommunikationssituation** weiterentwickeln können.

Erleben Sie, wie man den guten Ton am Telefon auch **in schwierigen Situationen** wahren kann und bei unangemessenen Forderungen **diplomatisch** bleibt.






Lernen Sie, wie man **Freundlichkeit** am Telefon **spürbar macht** und wie man vorschnelles Beurteilen vermeidet.

Wir verraten Ihnen, wie Sie Fehler des Kunden zu **Chancen** verwandeln, **Zuhörersignale** setzen, **Power** in Ihre **Stimme** bringen und vieles mehr!

Wussten Sie, dass ...

-  Verneinungen schwerer zu verstehen sind, als positive Sätze?
-  Freundlichkeit, die bessere Wahl ist?
-  Desinteresse, der Hauptgrund für schlechtes Zuhören ist?
-  Interpretationserfahrung, die Quelle von Missverständnissen ist?

Sichern Sie sich Ihren Platz! Die Teilnehmer:

-  Alle, die mit Kunden telefonieren
-  Telefonzentralen
-  Call-Center
-  Help-Desk, Benutzerservice
-  Verkäufer, Führungskräfte

Sie sind Botschafter Ihrer Firma!



So können Sie Ihre Kunden durch hervorragendes Service begeistern!



Wissen Sie, wie Sie am Telefon wirken?

- ◆ Durch praktische Telefon-Gesprächsübungen den persönlichen Kommunikationsstil erkennen
- ◆ Ihr Einfluss auf das persönliche Verhalten



Nutzen Sie Ihre Erfolgspotentiale!

- ◆ Auswirkung Ihres Kommunikationsstiles auf die Art der Gesprächsführung
- ◆ Chancen
- ◆ Dienst am Kunden geht jeden an!



Der gute Ton am Telefon

- ◆ Spielregeln am Telefon
- ◆ Umgang mit Emotionen
- ◆ Wer lächelt, wirkt freundlich!



Hervorragender Eindruck ist gefragt!

- ◆ Niemand ist falsch verbunden!
- ◆ Der gute Wille
- ◆ Vorurteilsfreies Telefonieren



Die zwei Säulen professioneller Telefonkommunikation

- ◆ Das wünschen sich Kunden
- ◆ So werden Kunden richtig behandelt



Verwandeln Sie Reklamationen in Chancen!

- ◆ Reklamationen professionell behandeln
- ◆ Die 5 Schritte der Reklamationsabwicklung
- ◆ Sympathie durch Zuhören



Das optimale Telefongespräch

- ◆ Fehler beim Sprechen
- ◆ Fehler beim Zuhören
- ◆ So gewinnen Sie beim Telefonieren ungeteilte Aufmerksamkeit



Fragen - der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

- ◆ Fragetechniken
- ◆ Wer fragt, der führt



Übungen und praktische Beispiele

- ◆ Fallbeispiele veranschaulichen
- ◆ Praktische Übungen vertiefen
- ◆ Feedback und Transfer in die Praxis

Ihre Top-Trainerin: Mag. Karin Koller



Frau Mag. Karin Koller ist Business-Trainerin, Projekt- und Geschäftsbe-
reichs-leiterin für Oberösterreich und Salzburg der CiT-Management-
Individual-Training GmbH.

Sie hat nach Ihrem Studium der Betriebswirtschaft eine intensive Berufs-
praxis absolviert und einschlägige Führungserfahrungen gesammelt.

Als Wirtschaftstrainerin reicht ihr Themenrepertoire von Kooperationstrai-
nings über strategische Kommunikation und Motivation bis hin zu Rhetorik
und Zeitmanagement. Darüber hinaus wird ihr kompetentes Engagement
für frauenspezifische Ausbildung besonders geschätzt.

Als systemische Karriereberaterin hat Karin Koller viele Jahre wertvolle
Erfahrungen in Training, Coaching, Verkauf und Mitarbeiteraufbau ge-
sammelt.

Ihre praxiserprobten Erfolgstipps und Tricks gibt sie motiviert und lebendig
in ihren Seminaren an die TeilnehmerInnen weiter.

Ihr Termin und Ort:

27. – 28. Nov. 2017 in Wien (Nähe Westbahnhof)



Weiterbildungsförderung:

Informationen zur Qualifizierungsförderung für Beschäftigte finden Sie hier:
www.ams.at/docs/001_QBN_Infoblatt.pdf



Informieren Sie sich über die Vorteile **unserer** Qualifizierungs-Förderungs-Initiative:
Cit-Bildungs-Bonus-Programm.pdf

Anmeldungs- und Seminar-Organisation:

Bitte die Antwort-Karte ausfüllen und möglichst bald zurücksenden. Sie erhalten eine Bestätigung inkl.
Informationen über das Seminarhotel und die Rechnung, zahlbar vor dem Termin. Im Seminarpreis von
EUR 990,- (ab dem 2. Teilnehmer pro Anmeldung nur noch EUR 940,-) exkl. 20 % MwSt. sind Arbeits-
mappe, Teilnahme-Zertifikat, Fotoprotokoll und Mittagessen enthalten. Nächtigungskosten sind mit dem
Hotel direkt zu begleichen. Rücktritt jederzeit bis 21 Tage vor dem Termin möglich. Danach melden Sie
bitte einen Ersatz-Teilnehmer oder die gesamte Teilnahmegebühr muss verrechnet werden. Es gelten
unsere AGB (www.cit.at) - Seminarzeiten jeweils: 9:00 – 17:00 Uhr

Genderhinweis: Im Hinblick auf eine bessere Lesbarkeit wird darauf hingewiesen, dass zwar die männliche Form verwendet wird, immer je-
doch auch die weibliche Form gemeint ist.

Platz-Reservierung Das Telefon als Visitenkarte

Wir melden zum 2-tägigen Seminar folgende Personen an und erwarten die Bestätigung. Die Teilnahmegebühr von EUR 990,- (ab 2. Teilnehmer pro Anmeldung nur EUR 940,- pro Person) zzgl. 20 % MwSt. inkl. Arbeitsmappe, Fotoprotokoll, Mittagessen und Teilnahme-Zertifikat zahlen wir sofort nach Erhalt der Rechnung, noch vor dem Seminar. - CiT reserviert für Sie bei Bedarf ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Nächtigungskosten sind mit dem Hotel direkt zu begleichen. Rücktritt bis 21 Tage vor dem Termin möglich, danach bitte Ersatz-Teilnehmer melden oder die gesamte Gebühr wird verrechnet. Es gelten unsere AGB www.cit.at

Seminarzeiten: jeweils 9:00 bis 17:00 Uhr

Termin: 27. – 28. Nov. 2017 in Wien

Hotelreservierung ja nein

von/bis

TeilnehmerIn:

Titel, Vor- u. Nachname	Funktion
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Rechnungsanschrift:

Firma	<input type="text"/>
BBP-Kto.Nr. (falls vorhanden)	<input type="text"/>
Straße	<input type="text"/>
PLZ/Ort	<input type="text"/>
Telefon Nr.	<input type="text"/>
Name des Anmelders	<input type="text"/>
E-Mail des Anmelders	<input type="text"/>