

Ihre Einladung  
zum Erfolgsseminar



Ihr Impuls zum Erfolg!

# Das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens



Das CiT-Telefon-Training mit praktischen Übungen für  
Ihren persönlichen und Unternehmens-Erfolg!

**Erfolgreich telefonieren, Kundenorientiert  
kommunizieren**

# Steigern Sie die Effizienz Ihres Kunden-Telefon-Services!

## 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 Bei spiele

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

# Ihre Trainerin: Mag. Karin Koller



Frau Mag. Karin Koller ist Business-Trainerin, Projekt- und Geschäftsbereichsleiterin der CiT-Management-Individual-Training GmbH.

Sie hat nach Ihrem Studium der Betriebswirtschaft eine intensive Berufspraxis absolviert und einschlägige Führungserfahrungen gesammelt.

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

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

## Ihr Termin und Ort:

**12. – 13. Nov. 2019 in Eugendorf/Szbg**

### Weiterbildungsförderung:

Informationen zur Qualifizierungsförderung für Beschäftigte finden Sie hier:

[www.ams.at/docs/001\\_QBN\\_Infoblatt.pdf](http://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 das Anmeldeformular 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,- exkl. 20 % MwSt. (für jeden weiteren Teilnehmer pro Firma nur EUR 940,- pro Person) sind Arbeitsmappe, Fotoprotokoll, Teilnahme-Zertifikat und Mittagessen enthalten. Nächtigungskosten sind mit dem Hotel direkt zu begleichen. Rücktritt jederzeit bis 21 Tage vor dem Termin möglich. Danach bitte Ersatz-Teilnehmer melden, da ansonsten die gesamte Gebühr verrechnet wird.

Es gelten unsere AGB ([www.cit.at](http://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 jedoch auch die weibliche Form gemeint ist.

Bitte PDF runterladen, ausfüllen und möglichst bald zurücksenden an:  
[m.winkler@cit.at](mailto:m.winkler@cit.at) oder Fax 02263/5112-33

## 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](http://www.cit.at)

Seminarzeiten: jeweils 9:00 bis 17:00 Uhr

**Termin:** 12. – 13. Nov. 2019 in Eugendorf/Szbg 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"/> |