

**Telefontraining am 15.12.2020,  
9.00 bis 13.00 Uhr**

Name/Vorname:

.....

Firma:

.....

Straße/Postfach:

.....

PLZ/Ort:

.....

Telefon:

.....

E-Mail:

.....

Datum/Unterschrift:

.....

Rechnung bitte als PDF-Datei per E-Mail an:

.....

**Teilnahmebedingungen:** Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung, damit ist Ihre Anmeldung bindend. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Stornierungen können bis zu 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn vorgenommen werden. Danach verlieren Sie Ihren Anspruch auf Rückerstattung. Das Umbuchen auf Ersatzteilnehmer ist jederzeit möglich. Sie erhalten spätestens am Veranstaltungstag eine Rechnung zur Überweisung, zahlbar netto innerhalb von 10 Tagen. Bei Ausfall werden bereits bezahlte Seminargebühren zurückerstattet. Die Technologie Centrum Westbayern GmbH behält sich das Recht vor, Seminare auch nach erfolgter Teilnahmebestätigung wegen zu geringer Nachfrage, bei Ausfall der Referenten oder bei anderen wichtigen Gründen, die nicht vom Technologie Centrum Westbayern GmbH zu vertreten sind abzusagen oder zu verschieben. Ein Anspruch auf Schadensersatz gegenüber der Technologie Centrum Westbayern GmbH besteht nicht.

### Kontakt

Technologie Centrum Westbayern GmbH  
Emil-Eigner-Straße 1  
86720 Nördlingen

Weiterbildungszentrum Donau-Ries

Tel.: (+49) 09081 8055-100  
Fax.: (+49) 09081 8055-151

E-Mail.: anmeldung@tcw-donau-ries.de  
Internet.: www.tcw-donau-ries.de



In Kooperation mit dem BVMW



**Telefontraining**  
**Erfolgreich und**  
**gewinnbringend**  
**Telefonate führen**

- ... um Bedenken & Ängste im Telefonkontakt auszuräumen
- ... für ein angenehmes & freundliches Kundengespräch
- ... um Grundlagen (Vor- /Nachbereitung) zu schaffen
- ... um im Gespräch die richtigen Fragen zu stellen
- ... um die Wünsche des Kunden aufzunehmen
- ... um mit Reklamationen richtig umzugehen
- ... um die „no gos“ zu vermeiden

## Ohne Kunden ist hier nichts los!

Darum ist es wichtig, dass wir einen freundlichen Umgang mit Kunden und Lieferanten pflegen. Wertschätzende Kommunikation, freundliche Gespräche führen und auch mit Reklamationen richtig umgehen, will gelernt sein. Räumen Sie Ängste und Bedenken im Telefonkontakt aus und führen zukünftig für beide Seiten gewinnbringende Telefonate. Wir sprechen über Grundlagen, das aktuelle Buchstabenalphabet, behandeln den richtigen Umgang mit Reklamationen und sprechen die „no gos“ in der Telefonie an.

## Die Vorteile für Sie:

- Ihre Mitarbeiter werden optimal auf eine für Sie gewinnbringende Telefonie vorbereitet
- wertschätzende Kommunikation auch in schwierigen Situationen
- mit den richtigen Fragen zum Ziel
- durch die richtigen Gesprächsnotizen kann eine optimale Nachbearbeitung erfolgen

## Unsere Leistungen für Sie:

- erfrischendes Telefonseminar/-training mit vielen Übungen und Praxistransfer
- Teilnehmer erhalten einen Leitfaden für eine wertschätzende Gesprächsführung mit Kunden und Lieferanten
- maximal 12 Teilnehmer/innen

## ■ Seminargebühr (inkl. Verpflegung & Handout)

149,00 € + MwSt.

Sonderpreis für Mitglieder des BVMW: 139,00 € + MwSt.

## ■ Termin:

Dienstag, 15.12.2020,  
9.00 bis 13.00 Uhr

## ■ Veranstaltungsort

Technologie Centrum  
Westbayern (TCW),  
Weiterbildungszentrum Donau-Ries  
Emil-Eigner-Straße 1,  
86720 Nördlingen



## Ihr Trainer:

Joachim Auer,  
Trainer (IHK),  
Business-Coach (IHK),  
NLP-Master  
(Society of NLP)