

Diese praxisorientierte und zielfokussierte Weiterbildung ist ein hocheffektives Training für Mitarbeiter, die schon im Kontakt zum Kunden stehen oder demnächst stehen werden. Die Teilnehmer erleben eine intensive Weiterbildung, die individuelle Leistung im Kundenkontakt zu steigern, die Kunden besser zu verstehen, nachhaltig zu binden und die Kundenzufriedenheit deutlich zu erhöhen.

## Inhalte

- Kundenorientierung
- Kunden verstehen und begeistern
- Kundenzufriedenheit
- Kundenbindung
- Kundenumgang in Telefonaten und Reklamationen
- Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung
- Erfolgreiche Fragetechniken

## Methoden

Das gesamte Training orientiert sich an der individuellen Situation und Leistungsfähigkeit der Teilnehmer(innen) und wird praxisorientiert mit vielen Alltagsbeispielen durchgeführt. Das Training wird mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Trainern durchgeführt.

## Zielgruppe

Mitarbeiter im Kundenkontakt, im Verkauf, im Service, Telefonzentrale, Callcenter; oder Mitarbeiter, die für den zukünftigen Kundenkontakt vorbereitet werden sollen

**Teilnehmer:** mindestens 3

## Dauer, Beginn, Ort

8 Tage je 10 UE a 45 Min., berufsbegleitend. Beginn 30.10.2013 sowie nach Absprache mit dem Auftraggeber möglich. Die Weiterbildung findet in modern ausgestatteten Schulungsräumen kooperierender Bildungseinrichtungen in NRW statt. Es können auch andere Schulungsräume gewählt werden. Bei gesetzlichen Einschränkungen aufgrund der COVID-19 Pandemie kann das Präsenztraining als onlinegeführte Fortbildung (Webinar) durchgeführt werden.

## Preis & Leistung

€ 3.990,- netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer = € 4.748,10 brutto

In diesem Preis enthalten ist die Durchführung des Trainings durch Experten. Getränke und Pausensnacks sind im Preis nicht enthalten

## Bildungsscheck NRW

Wir akzeptieren den Bildungsscheck NRW: Unter bestimmten Voraussetzungen kann 1 Bildungsscheck (Unternehmen bis zu 10) beantragt und es können Kosten in Höhe von bis zu 50 % und maximal € 500,- übernommen werden.

## Weiterbildungsanbieter

### **NEWEST – Lösungen für Wachstum**

Inhaber Marco Paffenholz

Hermann-Ehlers-Straße 99a

D-42109 Wuppertal

Telefon +49 (0) 202 87 00 98 80

Telefax +49 (0) 202 87 00 98 81

Mobil +49 (0) 171 53 15 38 3

Mail [kontakt@vertriebsleistung.de](mailto:kontakt@vertriebsleistung.de)

