

# Information zum Seminarangebot



**BWU**  
BILDUNGSZENTRUM  
DER WIRTSCHAFT  
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

## Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

am 28. September 2010

**Zielgruppe:** Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt am Empfang, im Verkaufsdienst, in der Auftragsabwicklung

### Seminarziel

Vom Agieren des Innendienstes werden das Image und die Anziehungskraft des Unternehmens entscheidend geprägt. In diesem Seminar

1. erkennen die Teilnehmenden die Bedeutung ihrer persönlichen, telefonischen Ausstrahlung auf Anrufer in ihrem Unternehmen;
2. erleben Sie das eigene Agieren aus der Perspektive des Kunden und erkennen persönliche Stärken und Potenziale;
3. lernen Sie Missverständnisse vermeiden und kommunikative Techniken auch in schwierigen Situationen bewusst einzusetzen.

### Seminarinhalt

- ◆ **Was bedeutet Kundenorientierung?**
  - Gewinne Menschen am Telefon
  - Was sich Kunden wünschen und wie wir auf andere wirken
  - Wie entstehen Sympathie und Anziehungskraft
- ◆ **Grundlagen der Kommunikation am Telefon**
  - Stimme kommt von Stimmung
  - Telefonieren heißt vor allem zuhören
  - Das A und O: Die richtige Frage stellen
  - Meine Einstellungen und deren Wirkung auf andere
  - Die sachliche und emotionale Ebene von Kunden/Gesprächspartnern
  - Missverständnisse vermeiden - „menschliche“ Sprache statt Fachjargon
- ◆ **Praktische Übungen zu Situationen aus der täglichen Praxis**
  - Freundlichkeit ist wichtig, aber Herzlichkeit ist gefragt
  - Sachverhalte sicher und verständlich erläutern
  - Verbindliche Vereinbarungen mit Kunden treffen
  - Schwierige Gespräche und Reklamationen positiv gestalten

**Dozentin:**  
Karla Rothe

**Termin:**  
28. September 2010  
von 09:00 bis 17:00 Uhr

**Dauer:**  
1 Tag

**Gebühr:**  
Die Teilnahmegebühr beträgt € 230,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 210,00.  
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

**Seminar-Kennziffer:**

**01.5.07/1**

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

**Anmeldung:**

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.

Telefon:  
(0421) 36 325 – 12/ -13

e-mail:  
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach  
**DIN EN ISO 9001:2008**  
**§4 WBG des Landes Bremen**

**Veranstaltungsort:**  
Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.  
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen