

## „DISPONENTENTRAINING II: KOMMUNIKATION UND KUNDENORIENTIERUNG“

Das 1-Tages-Seminar „Disponententraining: Kommunikation und Kundenorientierung“ bieten wir Ihnen in Zusammenarbeit mit Frau Jutta Röhrig an.

### Seminarinhalte:

- Kommunikation und Informationsaustausch
  - Das Kommunikationsmodell – die 4 Seiten einer Nachricht
  - Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation
  - Wie entstehen Missverständnisse und wie können sie vermieden werden
  - Der Ton macht die Musik
  - Die Kunst des richtigen „Feed-backs“
  - wie sag' ich' s wem - unterschiedliche Gesprächspartner
  
- Das Kundengespräch
  - Was heißt überhaupt „Kundenorientierung“?
  - Der erste Eindruck entscheidet
  - Die Bedeutung der richtigen Meldung am Telefon
  - Telefonregeln und Telefonsünden
  - Erkennen von Kundenwünschen und Kundenbedürfnissen
  - Schaffung eines positiven Gesprächsklimas
  - Gesprächstechnik
  - Preis richtig verkaufen

### Seminarort:

60487 Frankfurt, Breitenbachstr. 01, Raum 21

### Seminartermin:

17.03.2020 / Beginn 9:30 Uhr



### Seminarkosten:

299,00€ / 325,00€ / 399,00€ (Genosk/BSK/Nichtmitglied) netto  
inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung während der Veranstaltung pro Person

### Seminaranmeldung:

c.m@genosk.de, Fax: 069/7919-424