

INFORMATIONEN

1-Tages-Präsenz-Seminar „Disponententraining II - Kommunikation & Kundenorientierung“

Kommunikation ist immer dann unerfreulich und mitunter destruktiv, wenn wir uns nicht klar darüber sind, welche Wirkungen unsere verbalen und nonverbalen Aussagen auf die unterschiedlichen Gesprächspartner haben - sei es innerbetrieblich oder mit den Kunden.

Viele Situationen im Berufsalltag eskalieren nicht aus fachlichen bzw. sachlichen Gründen, sondern meistens liegt die Ursache in einer missglückten Kommunikation, die den emotionalen Bereich trifft.

Mit der innerbetrieblichen Kommunikation sowie die richtige Behandlung und Betreuung von Kunden steht und fällt der Erfolg eines Unternehmens.

Die innerbetriebliche Kommunikation sowie die Umsetzung von Kundenbindung und von Kundenzufriedenheit steht im Mittelpunkt dieses 1-Tages-Seminars.

THEMA: Kommunikation und Kundenorientierung

ZIELGRUPPE: Disponenten, Kundendienst

INHALT:

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

DATUM: 12.03.2025 / 29.10.2025

DAUER: 09:30 Uhr - 17:00 Uhr

DOZENT: Frau Jutta Röhrig

KOSTEN (NETTO): Genosk-Mitglied: 475,00 €; kein Mitglied: 595,00 €

> inkl. Seminarunterlagen

> inkl. Verpflegung während der Veranstaltung

Weitere Informationen zum Seminar erhalten Sie nach erfolgreicher Anmeldung. Bitte nutzen Sie hierfür das Anmeldeformular.

ANMELDUNG

1-Tages-Präsenz-Seminar „Disponententraining II - Kommunikation & Kundenorientierung“

FIRMENADRESSE:

RECHNUNGSADRESSE: (falls abweichend)

(Rechnungsstellung erfolgt nur per E-Mail)

E-Mail-Adresse

TEILNEHMER:

Name

E-Mail-Adresse

Telefon

12.03.2025 ☐ 29.10.2025 ☐

Nach erfolgter Anmeldung erhalten Sie die Rechnung!

Seminargebühr (netto):

Genosk-Mitglied: 475,00 €; kein Mitglied: 575,00 €

GENOSK-Mitglied

☐ Ja

☐ Nein

Mit dieser Anmeldung erklären Sie sich zur Veröffentlichung Ihrer Namen auf der Teilnehmerliste und zu Fotoaufnahmen während der Veranstaltung und deren weiteren Verwendung im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der GENOSK e.G. einverstanden.

Die Zustimmung kann jederzeit durch Mitteilung an die GENOSK e.G. widerrufen werden. Der Widerruf ist zu richten an: info@genosk.de

UNTERSCHRIFT:

Unterschrift Firma/Rechnungsempfänger

Unterschrift Teilnehmer

Information über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Art. 13 Absatz 1 und Absatz 2 DSGVO

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung:

Genossenschaft für Schwertransporte und Kranarbeiten eG., Breitenbachstraße 1, 60487 Frankfurt am Main, Telefon: +49 69 299 1418-07, E-Mail: info@genosk.de

Angaben zum Datenschutzbeauftragten:

de-bit Computer-Service GmbH, Seestraße 11, 63571 Gelnhausen, Telefon: +49 6051 916751800, E-Mail: datenschutz@de-bit.de

Die von ihnen angegebenen Daten werden zu Schulungszwecken verarbeitet. Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen werden beachtet.

Die Daten werden auf folgender Rechtsgrundlage verarbeitet: Art. 6 Abs. 1 lit b) DSGVO
Soweit dies zur Bearbeitung des oben genannten Zwecks erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten gegenüber folgenden Stellen offengelegt:
- Referenten

Ihre personenbezogenen Daten werden mit dem Ablauf der Aufbewahrungsfristen gelöscht. Die Aufbewahrungsfristen für diese Daten beträgt volle 10 Kalenderjahre.

Ihre personenbezogenen Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z.B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

Sie haben das Recht auf Auskunft über zu Ihrer Person gespeicherten Daten und auf die Berichtigung Ihrer unrichtigen Daten. Das Recht auf die Löschung, bzw. Einschränkung der Verarbeitung der Daten besteht, wenn die Speicherung der Daten unzulässig oder für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich ist. Des Weiteren haben Sie das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung und das Recht auf Datenübertragbarkeit. Auch haben Sie ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde.