



Ihr Veranstaltungsort

IHRE DOZENTIN

IM BFW WÜRZBURG



Susann Strömer

Fon 0931 7843860

Fax 0931 7843749

s.stroemer@consiliomed.de

Susann Strömer ist Firmeninhaberin von **consiliomed**, Kommunikations- und Telefontrainings, und seit mehr als 15 Jahren in der Aus- und Weiterbildung von Erwachsenen tätig. Seitdem führte sie zahlreiche Firmenschulungen und offene Seminare für die VHS, HWK und IHK Mainfranken durch. Seit 1999 leitet sie die Ausbildung von Call Center Personal im **BFW** Würzburg und ist Mitglied in den IHK-Prüfungsausschüssen Telefonmarketing und Dialogmarketing.

WEGBESCHREIBUNG

INS BFW WÜRZBURG

Auf der Bundesautobahn fahren Sie bis Würzburg und dann weiter auf der B 27 Richtung Fulda bis Veitshöchheim. Ab der Abfahrt Ortsmitte ist der Weg zum Berufsförderungswerk gut ausgeschildert.

Bahnreisende nehmen am Hauptbahnhof in Würzburg ab Bussteig 1 den Linienbus 11 oder 19 und fahren bis zur Haltestelle Veitshöchheim/Sonnenstraße. Nach wenigen Metern bergab biegen Sie nach rechts in die Helen-Keller-Straße ein und sehen dann das Berufsförderungswerk bereits vor sich. Ca. 50 m nach dem Eingang auf das Gelände finden Sie die Anmeldung auf der linken Seite. Ihr Seminarraum befindet sich im Hauptgebäude, Ebene 2, Raum 2301.

Kostenlose Parkmöglichkeit vor Ort.



Consiliomed Dialogmarketing · Susann Strömer
König-Heinrich-Str. 49 · 97082 Würzburg
Fon 0931 7843860 · Fax 0931 7843749
eMail: s.stroemer@consiliomed.de · www.consiliomed.de



Dialogmarketing

Kommunikation

Telefontraining



Workshop Kundenkommunikation

INHALTE

- Grundlagen der Kommunikation
- Professionelle Begrüßung
- Gewinnen mit dem ersten Eindruck
- Unterschiedliche Anrufer richtig einschätzen
- Optimaler Einsatz von Sprache und Stimme
- Stress- und Zauberwörter, überzeugende Formulierungen
- Umgang mit fremdsprachigen Anrufern
- Anfertigen professioneller Gesprächsnotizen
- Aktiv zuhören, die richtigen Fragen stellen
- Souveräner Umgang mit schwierigen Kunden
- Praxisbeispiele aus Ihrem Alltag mit anschließender Analyse

TAGESPROGRAMM



- 09:00 Uhr Begrüßung mit Kaffee im Foyer
- 09:15 Uhr Seminar Teil 1
- 10:30 Uhr Kaffeepause
- 10:45 Uhr Seminar Teil 2
- 12:15 Uhr Mittagessen im Casino des BFW Würzburg
- 13:00 Uhr Seminar Teil 3
- 14:30 Uhr Kaffeepause
- 14:45 Uhr Seminar Teil 4
- 16:15 Uhr Seminausklang
Aushändigung der Zertifikate

Auch als Halbtagesseminar buchbar.

IHR NUTZEN

- Angenehme Seminaratmosphäre
- Soviel Theorie wie nötig, soviel Praxis wie möglich
- Analyse und Förderung Ihrer persönlichen Stärken
- Besprechung von aktuellen Beispielen aus Ihrem beruflichen Alltag
- Ausführliche Seminarunterlagen, praxistaugliche Lern- und Arbeitshilfen sowie detaillierte Checklisten
- Alle Teilnehmer erhalten ein qualifiziertes Teilnahme-Zertifikat
- Mittagessen und Pausengetränke, Kaffee und Kuchen inklusive

SIE GEWINNEN

- Mehr Sicherheit im Kundengespräch
- Mehr Souveränität in schwierigeren Gesprächssituationen
- Mehr Selbstvertrauen im Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern
- Mehr Lob, Anerkennung und Zufriedenheit Ihrer Kunden, Kollegen und Vorgesetzten

Seminargebühren: 249,00 € zzgl. 19 % MWSt.
Ermäßigung für die zweite und jede weitere Person: 10 %
Anmeldung mit beiliegendem Formular oder per Mail an
s.stroemer@consiliomed.de oder per Fax an 0931 784 3749.

Jetzt per eMail,
Post oder Fax
anmelden!

