

# Neuer Schwung im Kundenservice

**Mit wertschätzender und professioneller Kommunikation Kunden begeistern und rundum zufrieden stellen**

**für** alle, die tagtäglich im Kundenkontakt stehen, insbesondere Mitarbeiter aus Innendienst, Service und Support

**Termin(e)** 27.05.2021 in Chemnitz

**Alternativtermin(e)** 05.10.2021 in Dresden  
 jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Dr. Karin Wetzig

## Thema

Wachsende Kundenerwartungen, steigende Kosten und zunehmender Wettbewerb stellen viele Kundenberater vor schwierige Herausforderungen. Um dauerhaft am Markt zu bestehen, sind professionelle Rhetorikkenntnisse ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg. In diesem Seminar erweitern Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten und sorgen damit für neuen Schwung im Kundenservice.

## Ihr Nutzen

- Sie vertiefen und erweitern Ihr bisheriges Kommunikations-Repertoire.
- Sie verstehen die Hintergründe einer kundenorientierten Servicementalität
- Sie lernen neue Techniken der Verkaufsrhetorik kennen.
- Sie erfahren, wie Sie mit verschiedenen Persönlichkeits- und Kundentypen umgehen.
- Sie lernen, Kundenbeschwerden professionell zu managen.
- Sie führen auch schwierige Gespräche souverän und lösungsorientiert.

Anmeldung zum Seminar:

**Neuer Schwung im Kundenservice**

- am 27.05.2021 in Chemnitz (22-1784)  
 am 05.10.2021 in Dresden (67-2720)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422  
 per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)  
 Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

## Methodik

Interaktive Vermittlung notwendiger theoretischer Grundlagen, Gruppenarbeit, Diskussionen im Plenum, praktische Übungen aus dem Erfahrungsbereich der Teilnehmer, Feedback- und Reflexionsrunden

## Inhalte

- Kommunikation in der Kundenbetreuung (Auffrischung und Wiederholung)
- Gute Kundenbeziehungen von Anfang an durch konsequente Dienstleistungsmentalität (Servicementalität)
- Wichtige Bausteine einer professionellen Verkaufsrhetorik
- Umgang mit verschiedenen Persönlichkeits- und Kundentypen
- Durch professionelle Distanz und erfolgreiches Beschwerdemanagement aus verärgerten Kunden loyale Kunden generieren
- Deeskalierende Gesprächsführung im Konfliktfall
- Souverän mit persönlichen Angriffen und negativem Stress umgehen

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett            0351 8322-332 und  
Maria Kühn              0351 8322-339

---

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **320.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

### Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

### Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.