

Seminar

Kundenorientierte Kommunikation Modul 2: Kundenfreundliches Telefonieren – Erfolgreiche Kommunikation am Telefon

02.11.2017 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Ort

EBZ Frankfurt
Franklinstraße 62 , 60486 Frankfurt am Main

Inhalt

Jetzt auch in Frankfurt: Unser Seminar "Kundenorientierte Kommunikation Modul 2: Kundenfreundliches Telefonieren – Erfolgreiche Kommunikation am Telefon"!

Eine kundenfreundliche Orientierung am Telefon beinhaltet nicht nur klares Sprechen, Freundlichkeit und gute Gesprächstechniken, sondern auch den gekonnten Umgang mit schwierigen Anrufern. Wie reagiert man auf aggressive Beschwerden oder unerfüllbare Kundenwünsche? Anhand von Fällen aus der Praxis wird in diesem Seminar trainiert, wie man im telefonischen Kontakt zu einem guten Ergebnis kommt, sowie kundenfreundliche und für das Unternehmen passende Lösungen findet.

Inhaltliche Schwerpunkte des Seminars "Kundenorientierte Kommunikation Modul 2: Kundenfreundliches Telefonieren – Erfolgreiche Kommunikation am Telefon" sind folgende Themen:

- Kundenorientierung am Telefon: Worauf kommt es an?
- Was tun, wenn sich ein Kunde beschwert?
- Beschwerdetypen: Querulanten, Nörgler, Besserwisser usw.
- Umgang mit unerfüllbaren Kundenwünschen
- Umgang mit empörten und aggressiven Mietern
- Kundenorientierte Gesprächstechniken
- Typische Fehler in Kundengesprächen am Telefon und wie man sie vermeiden kann

Zielgruppe

- Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen mit Kundenkontakt

Ihre Vorteile

- Sie verbessern die Kommunikation mit Ihren Mietern
- Sie lernen, Gespräche kürzer und effektiver zu führen
- Sie reduzieren Ihren Aufwand und beugen somit Stress vor

Start/Dauer

02.11.2017 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Kosten

340,00 €

Beratung und Öffnungszeiten

Wochentags 08.00 - 18.00 Uhr

Anmeldung



EBZ Akademie Sekretariat

Telefon: +49 234 9447 575
Fax: +49 234 9447 599

E-Mail: akademie@e-b-z.de

Ansprechpartner



Pascal Hendricks

Telefon: +49 234 9447 575
Fax: +49 234 9447 599

E-Mail: akademie@e-b-z.de

Angebotsnummer: SE121

Referenten

Robert Montau

Sozialpsychologe, Kommunikationstrainer
und Coach



Seminar

340,00 €

- inkl. Catering und Veranstaltungsunterlagen
- Bei Anmeldungen zu zwei Modulen beträgt die Anmeldegebühr nur 600,00€. Bei Anmeldungen zu drei Modulen beträgt die Anmeldegebühr nur 820,00€
- Informationen zu möglichen Förderungen durch Bund und Länder finden Sie unter der Rubrik Förderung.



Anmeldung

Seminar

Kundenorientierte Kommunikation Modul 2: Kundenfreundliches Telefonieren – Erfolgreiche Kommunikation am Telefon

in: **EBZ Frankfurt**

am: **02.11.2017 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr**

[→ Jetzt Online anmelden](#)

Persönliche Daten:

(**Pflichtfelder)

Name:** Vorname:**
Geburtsdatum: Geburtsort:
PLZ/Ort: Straße:
Telefon: E-Mail:**

Position im Unternehmen:

Geschäftsführer/Vorstand
Abteilungsleiter
Teamleiter
Ausbilder/Personal
Mitarbeiter
Student
sonstige Position

Berufsausbildung/Vorbildung:

Immobilienverwalter (EBZ)
Immobilienkaufmann
Immobilienfachwirt
sonstige kaufmännische Ausbildung
technische Ausbildung

Arbeitsbereich:

kaufmännisch
technisch

Höchster Bildungsabschluss:

Hauptschulabschluss
Realschulabschluss
Abitur/FHSR
B.A. Real Estate (EBZ BS)
M.A. Real Estate Management (EBZ BS)
M.A. Projektentwicklung (EBZ BS)
abgeschlossenes Studium

Berufserfahrung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft (abzgl. Ausbildungszeit):

weniger als 2 Jahre 2 - 5 Jahre 6 - 10 Jahre mehr als 10 Jahre

Arbeitgeber:

Name des Unternehmens:

Ansprechpartner:

Position des Ansprechpartners:

Telefon:

E-Mail des Ansprechpartners:

PLZ/Ort:

Straße:

Mitgliedschaft Ihres Arbeitgebers:

GdW
VdW RW
BFW
ZIA
Haus und Grund
DDIV und seine Landesverbände
BVI Bundesfachverband der Immobilienverwalter e.V.
Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.

Branche:

Wohnungsgenossenschaft Architekt/Stadtplaner
sonstiges Wohnungsunternehmen Projektentwickler
Kommun. Wohnungsunternehmen Bauzulieferer
Haus- und WEG-Verwaltung Industrieunternehmen
Makler Sonstige Dienstleister
Gewerbeimmobilien
Bauträger
Finanzwirtschaft
Facility Manager

Größe des Unternehmens: 1 - 20 Mitarbeiter 20 - 100 Mitarbeiter 100 - 500 Mitarbeiter > 500 Mitarbeiter

Anzahl der WE in Bestand und/oder Verwaltung:

bis 500 WE 501 - 1.000 WE 1.001 - 2.000 WE 2.001 - 5.000 WE 5.001 - 10.000 WE 10.001 und mehr

Zahlungsträger/Empfänger der Rechnung: Arbeitgeber Selbstzahler Sonstige

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese finden Sie unter <http://www.e-b-z.de/agb.html>