

Innovativer Kundenservice

Service training zur Optimierung
souveräner Kundenorientierung.



Wissen
für mehr
Erfolg

Kommunikation ist wie ein
Eisberg,
nur ein **kleiner Teil** ist **sichtbar**
über der Meeresoberfläche,
der **größere Teil**
ist **unsichtbar.**

Eisberg-Seminare

Kleine Reichenstr. 5
20457 Hamburg
Fon: +49 40.87 50 27 94

www.eisberg-seminare.de



Innovativer Kundenservice

Service training zur Optimierung souveräner Kundenorientierung.

Zielgruppe

Servicekräfte und Verkäufer von Dienstleistungsunternehmen aller Branchen.

Praxisnutzen

Wenn es um die Nähe zum Kunden geht, tut sich Deutschland als Standort nicht besonders hervor. Wirklich gute Beziehungen zu Kunden sind leider immer noch die Seltenheit. Eintrainierte Telefonfloskeln und Gesprächsabläufe, Scheinservice und marktschreierisches Anpreisen erzeugen mehr Distanz als Einladung. Dazu gesellen sich vielerorts fehlender Einfallsreichtum über den Inhalt der Serviceleistungen und diverse veraltete Mythen über Kunden, die einer modernen Partnerschaft im Wege stehen.

Das Training verbessert das Verständnis für die Kunden- und Verkäuferrolle. Es räumt auf mit Vorurteilen und Mythen und führt zu einer authentischeren Gesprächsführung. Fachkompetenz braucht soziale Kompetenz, um zum Tragen zu kommen. Kundennähe bedeutet, Bedürfnisse tatsächlich zu kennen und aufzugreifen und in der Umsetzung Ideenreichtum zu entwickeln.

Kerninhalte

- Die Kunden- und Verkäuferrolle mental verstehen
- Psychologie der Kundenbeziehungen
- Souveräne Gestaltung der persönlichen Beziehungsebenen
- Gesprächseröffnung und Kundenbeziehung aufbauen
- Kundenbedürfnisse erkennen und bedienen
- Mit Einwänden professionell umgehen
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Gesprächsführung: Floskeln versus professionelle Offenheit
- Professioneller Umgang mit Widerständen
- Das Zusammenspiel von Fachkompetenz und sozialer Kompetenz

Organisation

Offenes Training: Dauer 1 Tag, jeweils von 10:00 bis ca. 18:00 Uhr in Hamburg.
Preis je Teilnehmer: Euro 690,- zzgl. MwSt. – Geschlossenes Training nach Absprache.

Der Trainer



Frank Kittel

Jahrgang 1972. Studium der Pädagogik und Psychologie an der Universität Hamburg mit dem Schwerpunkt der betrieblichen Weiterbildung, M. A. Universität Hamburg. Ausbildung im Bereich systemischer Beratung.

Seit 1995 Mitarbeiter im Hamburger Arbeitskreis Soziales Lernen und selbstständiger Trainer mit den Schwerpunkten: Verhandlung, Führung, Konfliktmanagement. Leiter der Trainingsabteilung von Hampp Media GmbH in Stuttgart und Baden Baden.

Seit 2001 Inhaber und Geschäftsführer von Eisberg-Seminare.

Seit 2006 Dozententätigkeit an der Universität Hamburg.

Bisherige Auftraggeber u. a.:

Daimler Chrysler AG, BBC World, Wetter.com AG, KKH Berlin, PROOCON MultiMedia AG, HEINGAS Hamburger Gaswerke GmbH, Dr. August Oetker Nahrungsmittel, KfW Bankengruppe, Allianz Versicherungs-AG, Enigma Gründungszentrum, PwC – Deutsche Revisions AG, Siemens AG, Dumrath & Fassnacht KG, Kraftfahrt-Bundesamt, DELO Industrial Adhesives Shanghai, IKK Niedersachsen, Singelmann Werbeagentur GmbH, Capital Facility GmbH & Co.KG, TLG IMMOBILIEN GmbH, HASPA Hamburger Sparkasse, Nintendo of Europe GmbH, Warner Bros. Pictures Germany (a division of Warner Bros. Entertainment GmbH), VR Marketing GmbH, Heinrich Bauer Carat KG, HAMBURG AIRPORT GmbH.

Buchveröffentlichungen:

Test und Training Verhandlungstechniken – Haufe, 2006.

Test und Training Durchsetzungsstärke in Meetings und Diskussionen – Haufe, 2006.

Aktuelle Buchveröffentlichung:

Sich Durchsetzen – Verhandlungen gestalten, Manipulationen abwehren – Beck Verlag, März 2008..

Die Kosten

Offene Seminare

Eisberg-Seminare veranstaltet *Innovativer Kundenservice* als offenes Seminar, zu dem sich maximal 10 einzelne Teilnehmer anmelden können.

Der Teilnehmerpreis für das offene Seminar beinhaltet

- die Teilnahme an *Innovativer Kundenservice*
- die Bereitstellung des Seminarprotokolls
- ein Kundenservice Handbuch
- die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Verpflegung an den zwei Seminartagen

Preis je Teilnehmer: Euro 690,- zzgl. MwSt.

Die Termine in **Hamburg**:

Termine 2012: 15. Februar,, 18. April, 13. Juni, 10. Oktober

Die Termine in **Berlin**:

Termine 2012: 16 Februar, 19. April, 14. Juni. 11. Oktober.

Die Termine in **Düsseldorf**:

Termine 2012: 17 Februar, 20. April, 15. Juni. 12. Oktober.

Falls Sie Interesse an der Teilnahme an einem geschlossenen Seminar für ein Team oder eine Abteilung Ihres Unternehmens haben: Eisberg-Seminare bietet *Innovativer Kundenservice* auch als geschlossene Veranstaltung an.

Teilnahmebedingungen

Die 150%-Best-Value-Garantie

Sollten Sie in der ersten Kaffeepause eines Seminars sich entscheiden das Seminar vorzeitig zu verlassen, weil z.B. die Inhalte und/oder der Trainer Sie nicht überzeugt hat oder Sie einfach nicht zufrieden waren, erhalten Sie die komplette Seminargebühr zuzüglich Ihrer Reisekosten zurückerstattet - und dies auch ohne Angabe von Gründen.

Die Höhe der Fahrtkosten sind für die Anreise mit der Deutschen Bundesbahn, 2-Klasse-Ticket, und mit dem eigenem PKW bis zu einer Entfernung von 200km zum Seminarort abgedeckt. Größere Entfernungen sind nur nach vorheriger schriftlicher Bestätigung möglich.

Stornierung der Anmeldung

Sollten Sie nicht am Seminar teilnehmen können, entstehen Ihnen bei schriftlicher Vorlage der Abmeldung bis 4 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten.

Bei Stornierungen nach diesem Zeitpunkt, 30 Tage bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn, sind 50% der Teilnahmegebühren zu entrichten. Bei Stornierungen 7 Tage und weniger vor Veranstaltungsbeginn sind 100% der Teilnahmegebühren zu entrichten. Keinerlei Kosten entstehen bei Anmeldung eines Ersatzteilnehmers (offene Veranstaltung) bzw. einer Ersatzgruppe (geschlossene Veranstaltung).

Bei Stornierungen von Seiten des Veranstalters aus Gründen, die Eisberg-Seminare zu vertreten hat, werden bereits entrichtete Teilnahmegebühren in vollem Umfang zurückerstattet. Weitere Ansprüche an Eisberg-Seminare bestehen nicht.

Ablauf des Seminars / Trainings

Eisberg-Seminare behält sich vor, die Inhalte und den Aufbau des Seminars – unter Wahrung des angegebenen Gesamtcharakters der Veranstaltung – frei zu gestalten. Eisberg-Seminare ist berechtigt bei Ausfall eines Trainers einen Ersatztrainer zu stellen.

EISBERG-SEMINARE

Kleine Reichenstr. 5
20457 Hamburg

Schneller gehts

per Fax (040) 87 50 27 95

Anmeldung für ein offenes Training / Seminar

Titel des Seminars / Trainings

Datum

Teilnehmerpreis

(zzgl. MwSt.)

Teilnehmer / in

Firma

Vorname, Name

Straße, Nr.

Postleitzahl, Ort

Telefon / Fax

E-Mail

Rechnungsstellung

Die Rechnung geht an die obige Adresse.

Bitte senden Sie die Rechnung an:

Vorname, Name

Firma

Straße, Nr.

Postleitzahl, Ort

Unterschrift

Hiermit melde ich mich verbindlich zur oben genannten Veranstaltung an. Die Anmeldung erfolgt unter Anerkennung der beigefügten Teilnahmebedingungen von Eisberg-Seminare.

Unterschrift

Ort

Datum

