

## Seminar: Konfliktgespräche am Telefon

Zielgruppe:	Mitarbeiter im Bereich Vertrieb, Kundenservice und Empfang, die telefonische Konflikt- und Reklamationsgespräche führen.		
Seminarinhalt:	Was macht einen guten Kundenservice aus? Was brauche ich, um lösungsorientiert zu wirken? Wie meistere ich Stresssituationen mit schwierigen Kunden am Telefon? Wie strahle ich Kompetenz und Kundenfreundlichkeit am Telefon aus? Wie bleibe ich trotz Stress am Telefon kompetent und kundenfreundlich? Wie verhindere ich ein Streitgespräch? Wie kann ich ein Beschwerdegespräch zur Kundenbindung nutzen?		
Termin:	17.04.2026 Hannover	12.06.2026 München	03.08.2026 Wetzlar
Dauer:	jeweils 09:00 bis ca. 17:00 Uhr		
Seminargebühr:	€ 549,00 pro Person zzgl. MwSt.		
Teilnehmer:	max. 12 Teilnehmer		

**Hiermit melde ich verbindlich ..... Personen zum Telefon-Seminar:**

**am ..... an:**

Name/Vorname:.....

Firma:.....

Anschrift:.....

Telefon/E-Mail:.....

Stempel und Unterschrift:.....

Die Seminargebühr bezahle ich per Überweisung auf eines der unten angegebenen Konten nach Rechnungsstellung bis 10 Tage vor Seminarbeginn. Stornierungen können bis 30 Tage vor Seminarbeginn kostenfrei vorgenommen werden. Danach beträgt die Stornogebühr 100% der Seminargebühr. Bei unentschuldigter Nichtteilnahme wird die volle Gebühr fällig.

**Ja, wir interessieren uns für ein Firmenseminar: Bitte senden Sie uns Informationen über ein exklusives Firmenseminar**