

Zertifiziert nach DIN ISO 9001 ▪ TOEIC[®] Testcenter
Einrichtung der Arbeitnehmerweiterbildung nach AWbG

Kundenservice

Dynamische, serviceorientierte Problemlösungen

Entwickeln Sie praktische Kompetenzen im Sinne Ihrer Unternehmensphilosophie. Wir unterstützen Sie mit effektiven, sofort nutzbaren Skills. Vertreten Sie Ihre Firma überzeugend und vorteilhaft.

Beispielthemen/Inhalte

- Kundenservice – ein Überblick
- Fertigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen für guten Kundenservice
- Face to face mit Kunden
- Körpersprache und Kommunikation
- Soziale Kompetenzen
- Small Talk
- Telefonische Kundenkontakte
- Vereinbarungen treffen
- Problemlösung
- Erklären und abstimmen
- Unternehmensregeln
- Schriftlicher Kundenservice
- Standardphrasen und Floskeln
- Beschwerdemanagement
- Negative Nachrichten überbringen



Themen und Inhalte werden Ihren Anforderungen und Bedürfnissen angepasst.

Methodik/Didaktik

- Rollenspiele
- Partnerarbeit
- Analyse und Bearbeitung firmenspezifischer Unterlagen
- Vokabulartraining
- Hör-, Schreib- und Leseverständnis
- Kommunikationstraining
- Simulationen
- Fallstudien

Sprachlevel

Ab CEF A2

Ergänzen Sie Ihr fachliches Know-How!

Mit unserem Training

- bauen Sie Sprechängste ab
- trainieren Sie den professionellen Umgang mit Gesprächspartnern
- sprechen Sie flüssiger und sicherer
- führen Sie sachkundige Dialoge
- fördern Sie Ihr interkulturelles Gespür in Kundenbeziehungen
- überzeugen Sie durch den richtigen Sprachgebrauch
- wenden Sie erfolgreiche Small Talk Strategien an
- lernen Sie gängige Redewendungen und deren sichere Anwendung
- kommunizieren Sie offen und locker, lösen Probleme und meistern herausfordernde Situationen
- verstehen und verfassen Sie Geschäftstexte mit professionellem Schriff