

An alle
Gäste
der PfalzAkademie Lambrecht

Carmen Becker
Tel : 06325/1800-22
Fax: 06325/1800-26
E-Mail: c.becker@pfalzakademie.bv-pfalz.de
Internet: www.pfalzakademie.de

Einladung zum Online-Training „**Kundenbetreuung unter besonderen Bedingungen**“

Sehr geehrte Damen und Herren,

die PfalzAkademie lädt Sie herzlich zum Online-Training „**Kundenbetreuung unter besonderen Bedingungen**“ am Donnerstag, dem 25.11.2021 von 9:00 Uhr bis ca. 12:30 Uhr ein.

Ziel/ -inhalt des Online-Trainings:

Kunden sind die wichtigsten Partner im Geschäft – nur sie bringen das Geld ins Unternehmen und ermöglichen erst durch Ihre Bedürfnisse die Geschäftstätigkeit. In den Bereichen Vertrieb und Service gibt es die meisten Berührungspunkte mit den Kunden. Es kann manchmal sehr herausfordernd sein, die Wünsche der Kunden zu erfüllen oder auch unangenehme Informationen zu überbringen.

Im hier angebotenen, interaktiven Online-Training üben wir anhand ihrer Fragestellungen den Umgang mit „schwierigen“ Kunden und entwickeln gemeinsam Argumentationswege für komplexere Fragestellungen. Konkrete Hilfestellungen für den Alltag runden das Training ab.

- Vertriebsimpuls: Ist der Kunde „König“ oder „Abnehmer“? Perspektivwechsel vom Monopol zum Wettbewerb
- Preiserhöhungen, verstrichene Kündigungsfristen: Wie vermittele ich unangenehme Themen?
- Kleine Übung / Rollenspiel Kunde und Verkäufer bzw. Techniker; gelingt es, die Sprache und Verständnisebene des Kunden zu treffen?
- Freie Kunden – kämpfen oder gehen lassen; Aspekte zur Abwägung
- Unterschiede zwischen Dauerschuldverhältnissen (z.B. Energie) und kurzfristige (Liefer-)Verträgen (Produkte, Dienstleistungen)
- Zusammenfassung und Ausblick: Welche Top 3 Punkte wollen wir als nächstes angehen – bis wann?

Als Referent steht uns Herr Christoph Langel von Campus-EW GmbH zur Verfügung.

Nähere Informationen zu unseren Referenten*innen finden Sie unter: <https://www.campus-ew.de/ueber-uns/team>

Die Online-Trainings der Campus-EW GmbH zeichnen sich durch hohe Interaktivität aus. Dabei werden ähnlich wie bei den Präsenzseminaren die Teilnehmenden aktiv in das Trainingsgeschehen eingebunden. Praktisch wird das umgesetzt, indem sich die Teilnehmenden in kleinen Gruppen durch Bild und Ton zuschalten. Der Trainer nutzt zahlreiche Techniken, um das Training möglichst kurzweilig und lebendig zu gestalten. Beispiele hierfür sind der Einsatz mehrerer Kamerasysteme, der Einsatz von Flipcharts und/oder Whiteboards, Online-Umfragen, Videosequenzen, Gruppenarbeit in „Online-Räumen“, Diskussions- und Fragerunden, Übungsaufgaben und vieles mehr.

Die Online-Trainingskosten betragen **210,00 € netto** zzgl. 19% MwSt., das entspricht **249,90 € brutto** pro Person.

Wir bitten Sie, sich bis zum 17.11.2021 anzumelden. Ein Anmeldeformular und die Hinweise zur Online-Teilnahme haben wir beigefügt.

Mit freundlichen Grüßen

(ohne Unterschrift, da elektronisch versandt)

Kerstin Cappel
Akademieleitung