



## TRAINIEREN

Die Grundvoraussetzung für guten Service am Kunden ist der Kontakt: ob persönlich oder am Telefon, der erste Eindruck ist entscheidend – und meist gibt es keine zweite Chance dafür.

In unseren Trainings und Seminaren machen wir Sie und Ihre Mitarbeiter fit für den Kontakt mit Kunden – auch in schwierigen Situationen.

### „Telefontraining“

– Optimaler Service am Telefon –

Jedes Telefonat ist Ihre Chance, Ihr Unternehmen zu präsentieren und Ihre Kunden zu binden. Dieses Kommunikationstraining vermittelt die Grundlagen für serviceorientiertes Verhalten am Telefon und für die optimale Weiterverarbeitung der erhaltenen Informationen.

Themen:

- Was erwartet der Kunde bei seinem Anruf?
- Grundlagen der Kommunikation
- Störfaktoren und Pannen
- Serviceverhalten am Telefon
- Ihr individueller Telefonleitfaden

Methoden:

Vortrag, Telefonübungen

Teilnehmer: alle Mitarbeiter mit Telefonkontakt

Dieses Seminar ist als ½ -Tages-Seminar buchbar.

Ein unverbindliches und individuelles Angebot erhalten Sie gerne auf Anfrage.

### „Positive Reklamationsbehandlung“

– Ihr Schlüssel zur Kundenbindung! –

Jede Reklamation bietet eine Gelegenheit, Ihre Servicequalität zu verbessern. Erkennen Sie die Chancen, die in Beschwerden schlummern und nur darauf warten, sich durch richtige Behandlung in Ihren Vorteil zu verwandeln. Durch ein aktives und professionelles Beschwerdemanagement stärken Sie Ihre Mitarbeiter und die Bindung Ihrer Kunden an Ihr Unternehmen.

**WIR SIND IHR VORSPRUNG!**

**Lehmann Servicekompetenz**

Staufer Straße 14 • 90453 Nürnberg • Tel./Fax 0911-64 11 324 • Mobil 0171-104 53 43  
info@lehmann-servicekompetenz.de • www.lehmann-servicekompetenz.de





Themen:

- Was ist Service?
- Kundentypen erkennen und richtig behandeln
- GEWINN-Formel anwenden
- Reklamationen bearbeiten, auswerten und analysieren
- Grundlagen der Kommunikation

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Übungen

Teilnehmer: Fach- und Führungskräfte,  
alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Dieses Seminar ist als 1-Tages-Seminar buchbar.

Ein unverbindliches und individuelles Angebot erhalten Sie gerne auf Anfrage

### **„Service, der begeistert!“**

– Nur „zufrieden“ reicht nicht –

Wie ticken unsere Kunden? Was erwarten sie von uns? Wie können wir sie überraschen?  
Dieses Seminar vermittelt aktiv die „Basics“ für guten Kundenkontakt in allen Bereichen,  
sozusagen ein kleiner „Knigge“ für den guten Ton am Kunden.

Themen:

- Was ist Service?
- Wie funktioniert Kommunikation?
- Der erste Kontakt
- Der telefonische Kontakt
- Pro-aktiver Service

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Übungen

Teilnehmer: alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Diese Seminar ist als ½ -Tages-Seminar buchbar. Wir empfehlen einen anschließenden  
Workshop zur Umsetzung des Servicegedankens im Unternehmen.

Ein unverbindliches und individuelles Angebot erhalten Sie gerne auf Anfrage

**WIR SIND IHR VORSPRUNG!**

**Lehmann Servicekompetenz**

Staufer Straße 14 • 90453 Nürnberg • Tel./Fax 0911-64 11 324 • Mobil 0171-104 53 43  
info@lehmann-servicekompetenz.de • www.lehmann-servicekompetenz.de

