

Customer Service: Fit für New Work

S+P

Sachkunde-Nachweis mit Zertifikat für:

- Office-Manager/-innen und Mitarbeiter/-innen im Office
- Customer Service, Vertriebsinnendienst, Sales Assistant, Kundenservice
- Assistenz für Management, Teams oder Projekte

Termine:

30.06.2022

07.07.2022

28.07.2022

25.08.2022

28.09.2022

09.01.2023

03.07.2023

25.09.2023

Dein Nutzen

- Agile Arbeitsmethoden im Office
- Schlagfertig mit Telefon und E-Mail
- Tägliche Herausforderung:
Schwierige Telefonate und E-Mails meistern

Deine S+P Tool-Box

- Vorträge als PDF
- S+P Tool: Agile Techniken für das Office Management
- S+P Check: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung
- S+P Tool: Agil Verhandeln mit Telefon und E-Mail

Preis:

765,- €

+ MwSt.

[Meet our trainers!](#)

Programm

09.15 bis 17.00

Agile Arbeitsmethoden im Office

- Mehr Flexibilität im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:
 - Scrum, Kanban & Co.
 - Design Thinking für schwierige Aufgaben
 - Barcamp und Ted Talk
- Schaffe Flow und etabliere ein **Pull-System**
- „**Spielregeln**“ im Office Management klar definieren

Jeder Teilnehmer erhält die **S+P Tool Box**:

+ S+P Tool: Agile Techniken für das Office Management

Schlagfertig mit Telefon und E-Mail

- Agil Verhandeln mit Telefon und E-Mail:
 - **Mit den richtigen Fragen fängst du gute Fische**
 - **ZOPA, BATNA & Co.**
 - **Zugeständnisse gut verkaufen**
- Deine **besten Taktiken** für Telefon und E-Mails:
 - Der große Biss
 - Schlechte Nachricht/ gute Nachricht
 - Kunden an Board holen mit der Salami-Taktik
- Geschickter **Medien-Mix**: So bist du erfolgreicher mit Telefon und E-Mail

Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate und E-Mails meistern

- Die häufigsten **E-Mail-Pannen** und wie Du diese vermeiden kannst
- Lote mit dem **MESO-Konzept** Deine Verhandlungsposition aus
- **5 Erfolgstechniken** für Deine Kundenverhandlungen per Telefon und E-Mail



[Hier anmelden!](#)