



Professionell im Customer Service

Zielgruppe:

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

Ihr Nutzen:

Tag 1

Agile Arbeitsmethoden im Office

Schlagfertig am Telefon: Agile Gesprächstechniken

Tägliche Herausforderung:
Schwierige Telefonate meistern

Tag 2

Erfolgreiche Teamarbeit zwischen
Vertrieb und Customer Service

Selbstmanagement im Office

Entscheidungen unter Zeitdruck –
Stärken Sie Ihre Resilienz

Ihr Vorsprung:

**Jeder Teilnehmer erhält mit dem
Seminar die S&P Tool Box:**

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

+ S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren

+ S&P Checkliste: 10 Tipps zur
erfolgreichen Einwandbehandlung

+ S&P-Test: Eigene Kommunikations-
Stärken einschätzen

+ S&P Test: Kennen Sie Ihr
Entscheidungsverhalten?

+ Checkliste: Die 7 effektivsten
Techniken zur Entscheidungsfindung

Termine:

28.-29.01.2021

Frankfurt & Köln

11.-12.03.2021

Stuttgart & München

22.-23.04.2021

München & Berlin

24.-25.06.2021

Düsseldorf & Leipzig

Preis:

980,- €

Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:
Teilnehmerunterlagen als PDF,
3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee,
Erfrischungsgetränke und
Snacks in den Pausen

Programm 1. Seminartag

09.15 Uhr **Begrüßung**
Kaffee und Getränke

9.30 Uhr - 13.00 Uhr **Agile Arbeitsmethoden**


- > Wie etabliere ich ein agiles Office Management?
- > Mehr Flexibilität im Tagesgeschäft – Einsatz von agilen Techniken:
 - o Scrum, Kanban & Co.
 - o Design Thinking für schwierige Aufgaben
 - o Barcamp und Ted Talk
- > Flow schaffen und ein Pull-System etablieren
- > Agile Prozesse: Bessere Zusammenarbeit im Unternehmen
- > „Spielregeln“ im Office Management klar definieren
- > Kollegen „mit ins Boot holen“ – Agilität zur gemeinsamen Sache machen

*Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:
+ S&P Tool Box: Agile Techniken für das Office Management*

13.00 Uhr – 14.00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

14.00 Uhr – 15.30 Uhr **Schlagfertig am Telefon: Agile Gesprächstechniken**

- > Wie fange ich an? Aufhänger für einen gelungenen Gesprächseinstieg
- > Agile Techniken im Beratungs- und Kundengespräch:
 - o Mit den richtigen Fragen fängst Du gute Fische
 - o ZOPA, BATNA & Co.
 - o Zugeständnisse gut verkaufen
- > Die besten Taktiken fürs Telefon:
 - o Der große Biss
 - o Schlechte Nachricht/ gute Nachricht
 - o Kunden an Board holen mit der Salami-Taktik
- > False Friends in der Kommunikation



Gesprächs-
techniken für
gelungene
Telefonate

Programm 1. Seminartag

15.30 Uhr – 17.30 Uhr **Tägliche Herausforderung: Schwierige Telefonate meistern**

- > Telefonische Beschwerden und Reklamationen souverän entgegennehmen
- > Der Anrufer ist frustriert, weil er immer wieder weiterverbunden wurde
- > Langatmige, unpassende Telefonate gekonnt unterbrechen
- > „Ich will den Geschäftsführer sprechen!“

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ *S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren*

+ *S&P Checkliste: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung*

Ab 17.30 Uhr **Zusammenfassung und offene Gesprächsrunde**

Programm 2. Seminartag

08.30 Uhr

Begrüßung

Kaffee und Getränke

9.00 Uhr – 11.30 Uhr

Erfolgreiche Teamarbeit zwischen Vertrieb und Customer Service

> Effektive Zusammenarbeit und optimale Abstimmung

> Sonderstellung zwischen Kunde und Außendienst:

- Wie Sie nicht zwischen die Fronten geraten
- Unangenehme Botschaften vermitteln
- Umgang mit verärgerten und aggressiven Gesprächspartnern

> Die Back Office-Rolle: Kompetente „Anlaufstelle“ für Dritte sein:

- Moving Motivators: Sich selbst und andere motivieren
- Agile Teamarbeit mit SCARF

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ S&P-Test: Eigene Kommunikations-Stärken einschätzen

13.00 Uhr – 14.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

11.30 Uhr – 15:00 Uhr

Selbstmanagement im Office

> Resilienz: Techniken des Selbstmanagements kennenlernen

> Neue Techniken des Selbstmanagements:

- Agilität als Lösung
- Say No: Zeit gewinnen für das Wesentliche
- Planning Poker
- Start Doing – Keep Doing – Stop Doing

> Agile Arbeitsorganisation: Vernetzen und Zusammenarbeiten

> Prioritäten richtig setzen – Welche Aufgaben sind wirklich wichtig?

> Zeitdiebe erkennen und erfolgreich verhindern

> Komplexität mit der ALPEN-Methode abbauen:

- Arbeitsabläufe konsequent planen
- Agile Prozesse gestalten
- Daily Stand-Up



Agilität als
Lösung

Programm 2. Seminartag

15.00 Uhr – 16.30 Uhr **Entscheidungen unter Zeitdruck – Stärken Sie Ihre Resilienz**

- > Entscheidungssituation analysieren, Ziele definieren und Alternativen abwägen
- > Methoden zur Entscheidungsfindung:
 - Silent Priorisation
 - Punktabstimmung
 - Kill the stupid rule
- > Wichtige Entscheidungen treffen – allein oder im Team?
- > Die Angst als Entscheidungskiller Nr. 1
- > Wenn es schnell gehen muss: Sicher entscheiden unter Zeitdruck
- > Folgeschwere Entscheidungen: Abwägen von Auswirkungen

Jeder Teilnehmer erhält folgende S&P Produkte:

+ S&P Test: Kennen Sie Ihr Entscheidungsverhalten?

+ Checkliste: Die 7 effektivsten Techniken zur Entscheidungsfindung

Ab 16.30 Uhr **Zusammenfassung und offene Gesprächsrunde**

Referenten



Achim Schulz

Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken. Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei Nachfolge-Lösungen sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

Miriam Boglino

Fachbereich Internationales Business

Frau Miriam Boglino ist seit über 10 Jahren als Justiziarin in London tätig. Sie kennt die Do's und Don'ts internationaler Verhandlungsführung.

Zu ihren Schwerpunkten zählen internationale Vertriebsaktivitäten sowie das Führen multikultureller Teams.

Reiner Schon

Fachbereich Teamentwicklung

Herr Reiner Schon leitete verschiedene Vertriebsteams in Umbruchsituationen. Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiterteams geht.

Aufgrund seiner langjährigen Tätigkeit im Vertrieb verfügt er über eine branchenübergreifende Kommunikations- und Verhandlungs-Expertise.

Kirsten Kreuzberg

Fachbereich Vertrieb

Frau Kirsten Kreuzberg ist im Vertrieb für die Commerzbank tätig. Im Rahmen ihrer verschiedenen Vertriebsaufgaben hat sie Teams unterschiedlicher Größen geführt. Dabei ist einer ihrer Schwerpunkte die Begleitung von Veränderungsprozessen im Vertrieb.

Als Trainerin begleitet sie Vertriebsteams beim Ausbau und der Intensivierung ihrer Sales-Aktivitäten.

Leistungsangebot von Schulz & Partner

- > Optimierungsprogramme zur Steigerung der Liquidität
- > Ratingberatung
- > Vertriebssteigerungs-Programme für Mittelstand und Banken
- > Beteiligungs- und Finanzierungsberatung
- > Operative Umsetzungsbegleitung und Interim-Management
- > Strategische Personalentwicklung mit dem 360° Feedback
- > Teamentwicklung und Führungskräfte trainings
- > Personalsuche und Personalauswahl

Ihr Vorsprung in der Praxis



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse-Trainings. Sie erreichen uns auch über www.sp-unternehmerforum.de



Schon gewusst? Teilnehmer aus fast allen Bundesländern können sich vom Europäischen Sozialfonds fördern lassen. Die Fördervoraussetzungen finden Sie auf unserer Förder-Landkarte unter www.sp-unternehmerforum.de/seminarfoerderung/

Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Richtig Führen im Vertrieb**
Potentiale voll ausschöpfen – Umsätze steigern – Vertriebsziele sicher erreichen
- > **Bilanz-Wissen Kompakt**
Bilanzen lesen, verstehen und steuern
- > **Geschäftsführung kompakt**
3 Top-Bausteine für die Praxis: Das Unternehmen erfolgreich auf Kurs halten!
- > **Mit Motivation zu Spitzenleistungen**
Richtig motivieren und Ziele sicher erreichen!

Anmeldung online:
<https://sp-unternehmerforum.de/seminar-formular/>
oder E-Mail an: service@sp-unternehmerforum.de

S & P Unternehmerforum
Seminare - Inhouse-Trainings


Professionell im Customer Service

Seminarpreis: für einen Seminartag sind 590 € zzgl. 19% MwSt. oder 980 € zzgl. 19 % MwSt. - Produkt-Nr. F11
Es gelten unsere AGB's, welche Sie unter www.sp-unternehmerforum.de einsehen können.

- | | | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 28.-29.01.2021 | <input type="radio"/> Frankfurt | <input type="radio"/> Köln | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen.
Bitte informieren Sie mich über weitere
Veranstaltungstermine. |
| <input type="checkbox"/> 11.-12.03.2021 | <input type="radio"/> Stuttgart | <input type="radio"/> München | |
| <input type="checkbox"/> 22.-23.04.2021 | <input type="radio"/> München | <input type="radio"/> Berlin | <input type="checkbox"/> Nein, ich kann leider nicht teilnehmen.
Bitte übersenden Sie uns die
Vortragsunterlagen als PDF-Version gegen eine
Schutzgebühr von 390,00 € zzgl. MwSt. |
| <input type="checkbox"/> 24.-25.06.2021 | <input type="radio"/> Düsseldorf | <input type="radio"/> Leipzig | |

Buchung Seminartage
 1. Tag 2. Tag

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Vielen Dank für Ihre Auskunft.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Empfehlung | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Newsletter | <input type="checkbox"/> Seminarportal |
| <input type="checkbox"/> Telefon / Persönlicher Kontakt | <input type="checkbox"/> Persönliches Anschreiben | | |
| <input type="checkbox"/> ESF-Förderung ist beantragt
(Bitte legen Sie eine Kopie des Antrages bei) |  | Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmers erhalten
Sie jeweils 10% Preisnachlass. | |

Name und Position im Unternehmen

Unternehmen

Anzahl der Beschäftigten

Straße, PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

Datum / Unterschrift

Diese Anmeldung wird durch meine Unterschrift verbindlich!

Service 
089/452 429 70-100