



Kommunikationsseminare für
Fach- und Führungskräfte
mit Kundenkontakt
im B2B-Geschäft



Exzellente Kundenkommunikation im B2B-Geschäft



- Zwischenmenschliche Kommunikation mit Kunden im Business-to-Business-Geschäft und ihre Einflussnahme auf den persönlichen und unternehmerischen Erfolg stehen im Fokus unserer Trainings.
- Ein gelungener Wissenstransfer in die Praxis liegt uns besonders am Herzen. Denn Ihr Erfolg ist unser Erfolg. Deswegen bestehen alle unsere Trainingsmaßnahmen aus einem Basisseminar und einem Refresher Training acht Wochen nach dem ersten Modul.
- In unserem Seminarprogramm finden Sie thematisch spezifische Trainingsmaßnahmen, keine All-in-One-Lösungen. Bei der Auswahl der richtigen Maßnahme und einer Zusammenstellung Ihres individuellen Weiterbildungsprogramms helfen wir Ihnen gerne. Vereinbaren Sie mit uns einen telefonischen Beratungstermin – honorarfrei.



Konfliktmanagement



“Wir brauchen uns nicht weiter vor Auseinandersetzungen, Konflikten und Problemen mit uns selbst und anderen fürchten, denn sogar Sterne knallen manchmal aufeinander und es entstehen neue Welten. Heute weiß ich, das ist das Leben!”

Charlie Chaplin



Konfliktmanagement

0302 Beschwerdemanagement im B2B: am Telefon, schriftlich und persönlich

Ziele:

Das Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern wirkungsvolle Methoden zu vermitteln, die bei Kritik, Konfliktsituationen und Beschwerden zur konstruktiven Lösungsfindung beitragen und somit die Kundenbindung erhöhen. Dabei geht es darum, die Teilnehmer für die Besonderheiten der schriftlichen und mündlichen Kundenkommunikation zu sensibilisieren und ihnen geeignete Hilfestellung für die schwierigen Kundenkontakte zu geben.

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte aus folgenden Bereichen: Sekretariat, Telefonzentrale, Kundenservice, Kundenbetreuung, Vertrieb, Verkauf, Beschwerdemanagement, Customer Care sowie alle, die mit Beschwerden und Reklamationen konfrontiert werden

Inhalte:

- Was sind die wahren Gründe für Kundenbeschwerden und wie erkenne ich den Kern einer Beschwerde?
- Wie gehe ich konstruktiv mit meinem Ärger und meinen Emotionen um?
- Welche Persönlichkeitstypen von „schwierigen“ Kunden gibt es und wie begegne ich ihnen?
- Wie führe und lenke ich lösungsorientiert ein Beschwerdegespräch?
- Wie reagiere ich bei persönlichen Angriffen, Beleidigungen und Killerphrasen?
- Wie begegne ich Vielrednern?
- Welche Formulierungen bringen die Kunden auf die Palme und welche erhöhen die Kundenbindung?
- Wodurch erreiche ich Verständnis beim Gegenüber und wie kommuniziere ich diplomatisch ein „Nein“?
- Erfolgreiche Behandlung der Beschwerden und Reklamationen am Telefon, per E-Mail und Brief

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar lernen Sie, die Beschwerdegespräche als Chancen für eine positive Entwicklung der Kundenbeziehung zu nutzen. Durch einfache rhetorische Mittel sind Sie in der Lage, Ihre Kommunikation per E-Mail, am Telefon und im persönlichen Gespräch konstruktiv und angstfrei zu gestalten. Im Refresher Training, 8 Wochen nach dem Basisseminar, haben Sie die Möglichkeit, die Veränderungen in Ihrem Kommunikationsstil zu reflektieren, profitieren von wertvollem Feedback der Trainer sowie Best Practice der anderen Teilnehmer und lernen dadurch, nachhaltig mit der Ambiguität zwischen den Kunden- und Unternehmensinteressen kompetenter umzugehen.

Gesamtpreis für das 3-tägige Seminar:

Bei Anmeldung bis zum 08.12.2016 bzw. 27.07.2017 – 1.290,-- € zzgl. MwSt. und ggf. Hotelkosten

Bei Anmeldung vom 09.12.2016 bis zum 18.01.2017 bzw. vom 28.07.2017 bis zum 07.09.2017 – 1.390,-- € zzgl. MwSt. und ggf.

Hotelkosten

Bei Anmeldung ab dem 19.01.2017 bzw. 08.09.2017 – 1.490,-- € zzgl. MwSt. und ggf. Hotelkosten.

Im Preis inbegriffen sind ausführliche Seminarunterlagen, ein Teilnahmezertifikat sowie Mittagessen und Pausenverpflegung während der gesamten Semindauer.

Förderung: bis zu 500,-- € mit Bildungsscheck

Teilnehmer: maximal 8 Personen

Termine und Ort: Basisseminar 02.-03.03.2017 und Refresher Training 07.04.2017, Münster

Basisseminar 19.-20.10.2017 und Refresher Training 30.11.2017, Münster

Seminarzeiten: Basisseminar 1. Tag: 9:30 – 18:00 Uhr, 2. Tag: 9:00 – 18:00 Uhr

Refresher Training: 10:00 – 18:00 Uhr

Anmeldung:

Tel. + 49 (0) 251 394 88 527

E-Mail: seminare@wordbridge-academy.de

Weiterführende Seminare:

0202 Kundenkommunikation im Tagesgeschäft

0401 Business-Knigge – Kompetenz ausstrahlen



Konfliktmanagement

0302 Beschwerdemanagement im B2B: am Telefon, schriftlich und persönlich

Ihre Trainer:



[Izabela Szumska](#)

Selbständige Unternehmensberaterin mit dem Schwerpunkt Marketing und Vertrieb, Kommunikationstrainerin (IHK) und Gründerin der WordBridge Academy. Einschlägige Erfahrung aus der Dialogmarketing-Branche und Vertrieb. Ihre in der Praxis erprobten Erkenntnisse aus über 100 Vertriebs- und Neukundengewinnungsprojekten fließen in die praxisnahen Verkaufstrainings und Seminare ein.

Schwerpunkte: Vertrieb, Verkaufstraining, Kundenkommunikation, Telefontraining, Konfliktmanagement.

Anmeldung:

Tel. + 49 (0) 251 394 88 527

E-Mail: seminare@wordbridge-academy.de

Weiterführende Seminare:

0202 Kundenkommunikation im Tagesgeschäft

0401 Business-Knigge – Kompetenz ausstrahlen

Senden Sie Ihre Anmeldung per E-Mail seminare@wordbridge-academy.de oder Post (siehe unten) an uns zurück.

Seminartitel: _____

Seminarnummer: _____

Termin und Ort: _____

Firma: _____

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Straße, Nr.: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Abweichende
Rechnungsanschrift: _____

Bildungsscheck: Ja Nein

Hotel: Ja, reservieren Sie bitte für mich gleich das Hotelzimmer mit. Raucher Nichtraucher

Datum, Unterschrift: _____

Teilnahmezertifikat: Füllen Sie bitte dieses Anmeldeformular in Druckbuchstaben aus, damit Ihr Name fehlerfrei auf das Teilnahmezertifikat übernommen wird.

Rechnung: Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine schriftliche vorläufige Teilnahmebestätigung und Rechnung. Die Seminargebühr ist sofort fällig, spätestens jedoch 6 Wochen vor dem Seminartermin. Ihr Platz ist sichergestellt, wenn die Teilnahmegebühr auf unserem Konto eingegangen ist. Nach Zahlungseingang erhalten Sie eine verbindliche Teilnahmebestätigung, Angaben zum Seminarhotel sowie weitere Informationen zum Seminar.

Fördermittel: Unser Seminar können Sie sich bis zu 500 € mit dem Bildungsscheck fördern lassen. Sprechen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter.

- Anmeldung, Bestätigung und Rechnung:** Sie können sich per E-Mail, Fax, Post oder telefonisch anmelden. Alle offenen Seminare haben eine Maximalteilnehmerzahl. Bei einer Überschreitung der maximalen Teilnehmerzahl entscheidet die Reihenfolge der Anmeldungen über die Teilnahme. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine schriftliche vorläufige Teilnahmebestätigung und Rechnung. Die Seminargebühr ist sofort fällig, spätestens jedoch 6 Wochen vor dem Seminartermin. Ihr Platz ist sichergestellt, wenn die Teilnahmegebühr auf unserem Konto eingegangen ist. Nach Zahlungseingang erhalten Sie eine verbindliche Teilnahmebestätigung, Angaben zum Seminarhotel sowie weitere Informationen zum Seminar.
- Vertragsschluss und Widerrufsrecht für Verbraucher:** Der Vertrag kommt mit dem Zugang der verbindlichen Auftragsbestätigung zu Stande. Ein Widerrufsrecht besteht nach § 312b BGB nur gegenüber Verbrauchern. Verbraucher können ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen in Textform (Brief, Telefax, E-Mail) widerrufen. Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn Sie ein gebuchtes Seminar vor Ablauf der Widerrufsfrist besucht haben. Der Widerruf ist zu richten an: WordBridge Academy, Dahlweg 120a, 48153 Münster.
- Umbuchungen und Stornierungen:** Eine Stornierung der Teilnahme an offenen Seminaren ist bis sechs Wochen vor dem Seminartermin kostenfrei. Danach fallen 100 % der Seminargebühren an. Dies gilt auch bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers. Wird ein Ersatzteilnehmer angemeldet, entstehen keinerlei Kosten. Umbuchungen können bis vier Wochen vor Seminarbeginn kostenfrei vorgenommen werden. Für Umbuchungen von Seminaren weniger als vier Wochen vor dem Seminartermin wird eine Bearbeitungsgebühr von 120,00 € netto fällig.
- Fördermittel:** Die Abrechnung eines Bildungsschecks erfolgt nur, wenn dies in der Auftragsbestätigung schriftlich vereinbart wurde. Eine nachträgliche Einlösung des Bildungsgutscheines ist ausgeschlossen.
- Leistungen:** Die jeweils angegebene Seminargebühr beinhaltet Pausenverpflegung und Mittagessen inklusive eines alkoholfreien Getränks während des gesamten Seminarzeitrahmens sowie ausführliche Seminarunterlagen und ein Teilnahmezertifikat. Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind im Preis nicht inbegriffen und sind direkt mit dem Hotel abzurechnen. Die in der Seminarbeschreibung angegebenen Inhalte werden von qualifizierten Trainern ggf. Experten unterrichtet.
- Rücktritt:** Die WordBridge Academy ist berechtigt, die Seminare aus wichtigem Grund - Krankheit des Trainers, zu geringe Teilnehmerzahl (spätestens zwei Wochen vor Seminartermin), höhere Gewalt, durch die WordBridge Academy nicht zu vertretende sonstige Gründe - abzusagen. Sollte kein für den Teilnehmer annehmbarer Ersatztermin zustande kommen, wird der bereits gezahlte Teilnehmerbetrag voll erstattet. Die WordBridge Academy kann im Falle einer Absage von Seminarterminen nicht zum Ersatz von Reise- und Hotelkosten sowie Arbeitsausfall verpflichtet werden.
- Haftung:** Weitergehende Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Außer es handelt sich um Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- Urheberrechte:** Die WordBridge Academy behält sich alle Rechte, auch die der Übersetzung, Verbreitung und Vervielfältigung der Seminarunterlagen vor. Ohne schriftliche Genehmigung der WordBridge Academy dürfen keine Lehrmaterialien in irgendeiner Form vervielfältigt, verbreitet oder zur internen sowie öffentlichen Wiedergabe oder der öffentlichen Zugänglichmachung genutzt werden. Bei Zuwiderhandlungen behält sich die WordBridge Academy Schadenersatzforderungen vor.

- Datenschutz:** Die der WordBridge Academy übermittelten Daten (nach Maßgabe des Bundesdatenschutzgesetzes) werden für interne Zwecke verarbeitet und genutzt. Die Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Soweit von einem Seminarteilnehmer nichts anderes angegeben wird, wird er von der WordBridge Academy zukünftig per Post, E-Mail und telefonisch über unser Seminarprogramm informiert. Jeder Seminarteilnehmer kann seine Einwilligung hierzu jederzeit widerrufen.
- Schlussbestimmungen:** Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ist der Vertragspartner Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Münster in Westfalen ausschließlicher Gerichtsstand für alle Verpflichtungen und Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis.
- Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtsunwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die lückenhafte Regelung wird durch eine Regelung ersetzt, die der unwirksamen Bestimmung in gesetzlich zulässiger Weise am nächsten kommt.



*Get from where you are,
to where you want to be.*

WordBridge Academy
Dahlweg 120a
48153 Münster

Tel. +49 (0) 251 394 88 527
E-Mail: seminare@wordbridge-academy.de
www.wordbridge-academy.de