

Die Management und Marketing Kolleg GmbH (MMK) bietet in Zusammenarbeit mit der Kfz-Innung MITTELFRANKEN folgendes Seminar

Telefontraining für AZUBIS

Auch beim Telefonieren ist noch „kein Meister vom Himmel gefallen“. Gerade unsere jungen Azubis kennen in aller Regel nur ihr Handy und ihre Freunde mit denen sie telefonieren. Dass hier anders kommuniziert wird als das, was für unser Geschäft und für den Kundenkontakt wichtig und sinnvoll ist, ist fast schon selbstredend.

Das „etwas“ Stil und Umgang erforderlich sind, um eine gute Visitenkarte am Telefon für Ihr Unternehmen abgeben zu können. Wir brauchen den ersten positiven und guten Eindruck beim potentiellen Kunden.

Ziel unseres Seminars ist es, Ihren Auszubildenden in allen Bereichen besser, sicherer und im Sinne des Unternehmens kompetenter zu machen. Nur so haben wir eine gute und gewinnbringende Visitenkarte übergeben. Natürlich erarbeiten wir mit Ihren Azubis alle in der Praxis relevanten Situationen am und mit dem Telefon. Von der Terminfrage des Kunden, bis hin zum Konfliktgespräch und der Weitergabe an den Spezialisten im Betrieb, wird alles trainiert.

Sie werden es merken. Zusätzliche Sicherheit im Gespräch bekommen, Kompetenz vermitteln und die richtigen Worte beim Telefonieren verwenden, werden auch Ihren Auszubildenden nach dem Seminar deutlich wachsen lassen!

Auszug der Seminarinhalte:

- mit einer professionellen Begrüßung am Telefon einen guten und kompetenten Eindruck machen
- den Kunden mit dem optimalen Gesprächseinstieg von Anfang an für sich gewinnen
- den Kunden am Telefon kompetent und einfühlsam beraten
- mit überzeugenden Argumenten punkten
- das Telefonat verbindlich abschließen
- schwierige Telefonate souverän meistern
- die eigene Servicequalität am Telefon analysieren und nachhaltig verbessern

Zielgruppe	alle Mitarbeiter mit Telefonkontakt	
Referenten	Udo Fuhs (MMK GmbH, München)	
Termin	Montag, 20. Januar 2025 (9.00 Uhr — ca. 17.00 Uhr)	
Seminargebühr:	<i>Innungsmitglieder</i>	<i>Nichtmitglieder</i>
	1. Teilnehmer	175,00
	2. Teilnehmer	165,00
	ab dem 3. Teilnehmer	155,00
	<i>jeweils zzgl. MwSt. inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat und Verpflegung</i>	
Seminarort	Kfz-Innung Mittelfranken Hermannstraße 21-25, 90439 Nürnberg	
Anmeldung	Die Anzahl der Teilnehmer ist begrenzt! — Bitte sofort per rückseitigem Antwortformular anmelden	

Fax-Anmeldung 0911 / 657 09 - 96

Kfz-Innung Mittelfranken
Frau Angelika Muhrer
Hermannstraße 21-25
90439 Nürnberg
E-Mail: muhrer@kfz-mfr.com



MANAGEMENT & MARKETING KOLLEG GMBH



„Telefontraining für AZUBI 's“
MONTAG, 20. Januar 2025, 9.00 - ca. 17.00 Uhr

Anmeldung

Name

Seminargebühr

	<i>Innungs- mitglieder</i>	<i>Nicht- mitglieder</i>
1. Teilnehmer	145,00 €	175,00
2. Teilnehmer	135,00 €	165,00
ab dem 3. Teiln.	125,00 €	155,00

*jeweils zzgl. MwSt. / inkl. Seminarunterlagen,
Zertifikat und Verpflegung*

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine schriftliche Teilnahmebestätigung, sowie die Rechnung über die Seminargebühr.

Teilnahmebedingungen: Der Veranstalter behält sich vor, bei zu geringen Anmeldezahlen und anderen wichtigen Fällen, die Veranstaltung - auch kurzfristig - abzusagen. Bereits entrichtete Gebühren werden erstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Angemeldete Teilnehmer können bis spätestens zwei Wochen vor Beginn der Veranstaltung kostenlos zurücktreten. Bei Rücktritt nach dieser Frist kann der Veranstalter einen pauschalen Aufwandsatz in Höhe von 50% des Unkostenbeitrags verlangen. Bei Nichtteilnahme bzw. Rücktritt am Tage der Veranstaltung kann der Veranstalter den vollen Unkostenbeitrag erheben.

Firmenanschrift / Stempel

Innungsnummer

Datum

Unterschrift