



SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

Der professionelle Umgang mit Kund:innen und Bürger:innen - Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

Produktnummer
2024-41436F

Termin
17. Oktober 2024
09:00 bis 16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
294,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Inhalte

- Die Wirkung der Kommunikation
- Menschenkenntnis: wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Wünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip des "rapport"
- Was den Unterschied macht: eine positive Einstellung und Motivation entwickeln
- Die Besonderheiten des Telefonkontakts und wie wir diesen optimal gestalten
- Durch proaktives Beschwerdemanagement Kunden überraschen und binden

Dozent:innen

Barbara Hölscher-Busam
Businesscoach, Kommunikations- und NLP-Trainerin

Ort

Haus der Akademien
Eisenbahnstr. 56
79098 Freiburg

[Google Maps](#)

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-38
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)