

Hiermit melden wir uns verbindlich an:

Wir sind Mitglied im KVA Kundendienst-Verband Österreich

AMBASSADOR Basis Seminar - Botschaften zum Aufbau stabiler Kundenbeziehungen

Modul A: Termin: 1. März 2012

AMBASSADOR Praxis Seminar - Verkaufsfördernde Botschaften von Service- und Dienstleistungen

Modul B: Termin: 2. März 2012

AMBASSADOR Service Support - Verhalten und Botschaften in schwierigen Kundensituationen

Termin: 14. & 15. März 2012

AMBASSADOR Service Führung coaching - Coachender Führungsstil für Servicemanager

Termin: 27. & 28. März 2012

AMBASSADOR Erfolgreicher Kundenservice am Telefon – Basis

Termin: 14. Juni 2012

AMBASSADOR Erfolgreicher Kundenservice am Telefon – Advanced

Termin: 15. Juni 2012

AMBASSADOR Service Management - Strategie und aktiver Verkauf von Service- und Dienstleistungen

Termin: 21. & 22. Juni 2012

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf über firmeninterne AMBASSADOR Ausbildung

Firma: _____

Name (1), Vorname (1): _____

Funktion: _____

Name (2), Vorname (2): _____

Funktion: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ Fax: _____ Email: _____

Seminarzeiten: 9 bis 17 Uhr
Seminarorte: Hotel Lengbachhof
Steinhäusel 8, 3033 Altlengbach bei Wien
Tel.: 02774/2224-0, Fax: 02774/2700, www.lengbachhof.at
Nehmen Sie bitte Ihre Zimmerreservierung direkt in Ihrem Seminarhotel vor.

Information und Anmeldung:

Teilnahmegebühr:
Seminar 1 Tag: € 345,- KVA Mitglieder € 285,- + MwSt.
Seminar 2 Tage: € 640,- KVA Mitglieder € 495,- + MwSt.
Melden sich 2 Teilnehmer aus einem Unternehmen für dasselbe Seminar an, so erhält der 2. Teilnehmer 10% Nachlass. Melden sich drei Teilnehmer für dasselbe Seminar an, so erhalten alle 3 Teilnehmer einen 10% Nachlass.

Förderungen:
Für alle KVA Seminare gibt es Mitarbeiterförderungen die pro Bundesland unterschiedlich sein können. Bitte kontaktieren Sie uns, wir helfen Ihnen gerne!

Anmeldung:
Bitte melden Sie sich mit dem Anmeldeformular schriftlich per Fax, im Internet www.kva.at oder per Email: office@kva.at an. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und die Rechnung. Überweisen Sie bitte den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Rücktritt:
Bei Stornierung der Anmeldung bis zwei Wochen vor dem Seminar erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 58,- (+20% MwSt). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Veranstalter:
KVA Kundendienst-Verband Österreich, Rudolf Straße 4, 3430 Tulln
Tel.: +43 02272 66600, Fax: +43 02272 66620, Email: office@kva.at, www.kva.at



Österreichs
kompetentester
Ausbildungspartner
in Service und Kundendienst



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

Ausbildungsprogramm 2012

Überblick

Für Servicetechniker

AMBASSADOR - Basis
Botschaften zum Aufbau stabiler
Kundenbeziehungen

**AMBASSADOR Botschafter
Praxis**
Verkaufsfördernde Botschaften
von Service- und Dienstleistungen

Für Service- mitarbeiterInnen

**AMBASSADOR Service
Support**
Verhalten und Botschaften in
schwierigen Kundensituationen
Erfolgreicher Kundenservice
am Telefon

Für Serviceleiter, Teamleiter, Meister

**AMBASSADOR Service
Management**
Strategie und aktiver Verkauf von
Service- und Dienstleistungen

**AMBASSADOR Service
Führung coaching**
Coachender Führungsstil für
Servicemanager



NEU!
AMBASSADOR
Der Servicemitarbeiter als
BOTSCHAFTER des Unternehmens!

**KVA Seminare können gefördert werden
und haben ein faires Preis-/Leistungsverhältnis**

Alle Seminare können Sie auch firmenintern buchen

In allen Fragen der Mitarbeiter Ausbildung beraten wir Sie gerne und erstellen ein kostenloses individuelles und praxisgerechtes Ausbildungs- und Förderprogramm.

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

Basis
1 Tag

Termin:
1. März 2012

AMBASSADOR Basis Seminar

für Service-Techniker/Monteure

Botschaften zum Aufbau stabiler Kundenbeziehungen

Die neue, innovative Botschafter Rolle des Servicetechnikers beim Kunden:

- Verantwortung des Servicetechnikers für wirtschaftlichen Serviceerfolg
- Botschaften zur Kundenbindung und Kundenzufriedenheit

Wichtigste Botschaften für die Kunden:

- Aufbau von guten und stabilen Kundenbeziehungen
- Das eigene Auftreten überprüfen
- Botschaften im Umgang mit schwierigen Kunden und bei Reklamationen

Botschafterphasen beim Serviceeinsatz:

- vor Arbeitsbeginn: Kunden Fragen stellen (Zufriedenheit, Produkt, etc.)
- während Durchführung der Arbeit: den Kunden laufend informieren
- nach Beendigung der Arbeit: Kunden über Tätigkeiten informieren, Serviceleistungen transparent machen
- Empfehlungen und Nutzen von Reparaturen, Ersatzteile und Zubehör geben

Echte Situationen aus dem Leben eines Servicetechnikers werden bildlich dargestellt und trainiert:

Sonderpreis bei Buchung von Ambassador Basis und Praxis

Praxis
1 Tag

Termin:
2. März 2012

AMBASSADOR Praxis Seminar

für Service-Techniker/Monteure

Verkaufsfördernde Botschaften von Service- und Dienstleistungen

Der Servicetechniker wird in Zukunft vermehrt als „Verkaufsfördernder Botschafter“ fungieren müssen. Wer noch im Service kann glaubhafter Dienstleistungen anbieten als derjenige der Sie selbst ausführt.

- Kundenkontakte vor Ort nutzen, aber nicht ausnutzen
- Nutzenargumentation: die richtigen Botschaften geben
- Bei Kundenforderungen: Mit Kulanz umsichtig umgehen, nichts verschenken
- Rüstzeug zum Aufbau eines richtig geführten Serviceberatungs-Gesprächs
- Verkauf von Zusatzleistungen
- Tipps für Vertrieb von Ersatzprodukten
- Führen von praxisnahen Gesprächen

2 Tage

Termin:
14. & 15.
März 2012

AMBASSADOR Service Support

für Service-Mitarbeiter – Einsatzsteuerung, Administration, Support

Verhalten und Botschaften in schwierigen Kundensituationen

Fordernde, schwierige, aggressive, "lästige" Kunden am Telefon und beim Serviceeinsatz, wer kennt das nicht? Diese Aufgabe ist anspruchsvoll und manchmal zermürbend.

Wie Sie solche Kunden dennoch zufrieden stellen, ihre Wünsche im Sinne von AMBASSADOR positiv beantworten, erfahren Sie in diesem Seminar.

- Das eigene Verhalten am Telefon und beim Kunden überprüfen
- Positiv formulieren, um auch schwierige Kunden zufrieden zu stellen
- Umgang mit Problemcharakteren wie Nörgler, Besserwisser, Aggressiven,...
- Fragetechnik effektiv einsetzen
- Häufige Fehler im Umgang mit schwierigen Kunden kennen
- Ziel: eine kundenorientierte Gesprächsführung und eine win-win Situation am Ende des Gesprächs

2 Tage

Termin:
27. & 28.
März 2012

AMBASSADOR Service Führungcoaching

für Serviceleiter, Teamleiter, Serviceverantwortliche und Meister

Coachender Führungsstil für Servicemanager

Lernen Sie den coachenden Führungsstil im Service kennen! Im Service ist dies besonders unterstützend und motivierend, da die Mehrzahl Ihrer Mitarbeiter vor Ort beim Kunden agiert. Demotivierende Mitarbeiter gefährden die Kundenbeziehung und Zufriedenheit.

Führungcoaching als Ihre persönliche Erfolgskompetenz:

- Führungskompetenz erweitern und Verantwortung aktiv wahrnehmen
- Umgang mit Lob und Kritik
- Konflikte vermeiden und menschlich bewältigen
- Der "wandernde" Serviceleiter besucht seine Mitarbeiter an der "Front"
- Unterstützung von Veränderungszielen durch aktives Coaching
- Förderung von guten Team- und Kundenverhalten
- Führen von Mitarbeitergesprächen, Anerkennungsgespräche, Handhabung von Kritik, Auftragserteilung

Basis Tag

Termin:
14. Juni 2012

AMBASSADOR Erfolgreicher Kundenservice am Telefon

für Service-Mitarbeiter am Telefon, Call Center Agenten, Teamleiter, Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

Professioneller Umgang mit Service-Kunden am Telefon-Teil 1

„Telefonieren kann doch jeder, das kann nicht so schwer sein!“ ist eine von vielen Meinungen wenn es darum geht, Kunden am Telefon zu beraten. Dass dabei aber mehr dahintersteckt als „nur reden“ soll dieses Seminar zeigen.

- Kundenservice heute
- Die Stimme, das wichtigste Werkzeug am Telefon
- Die 3 Säulen des Kundengesprächs
- Bewusste Wortwahl und positive Formulierungen
- Gespräche so kurz wie möglich und so lange wie notwendig führen

Sonderpreis bei Buchung von Ambassador Basis und Advanced

Advanced Tag

Termin:
15. Juni 2012

AMBASSADOR Erfolgreicher Kundenservice am Telefon - Advanced

Professioneller Umgang mit Service-Kunden am Telefon-Teil 2

- Wie übernehme ich bei einem verärgerten Kunden das Gespräch?
- Darf ich einen Kunden unterbrechen?
- Gibt es Situationen in denen ich einen Kunden auflegen darf?

Sie sind immer wieder mit schwierigen und emotionalen Situationen konfrontiert, die ein einfühlsames und professionelles Verhalten verlangen.

In diesem Seminar werden diese und weitere Fragen beantwortet und Werkzeuge präsentiert, um Gespräche zu deeskalieren bzw. es erst gar nicht so weit kommen zu lassen. Es werden Praxisbeispiele behandelt, wie Terminforderungen, Kundendrohungen, Beschimpfungen, usw.

2 Tage

Termin:
21. & 22.
Juni 2012

AMBASSADOR Service Management

für Serviceleiter, Teamleiter, Serviceverantwortliche und Meister

Strategie und aktiver Verkauf von Service- und Dienstleistungen

Innovative und kundennahe Angebote für Serviceleistungen sowie deren Vermarktung sind der Basiserfolg im Kundendienst.

Das Serviceangebot soll auf allen Mitarbeiterstufen aktiv angeboten und verkauft werden:

- Dienstleistungen überprüfen, finden, beschreiben und anbieten
- Dienstleistungen empfehlen und aktiv verkaufen
- Wie sie aus unbezahlten Serviceleistungen, bezahlte machen
- Aufbau eines effizienten Kundenbearbeitungssystems aller Servicemitarbeiter
- Einbinden der Servicetechniker in den Verkaufsprozess
- Erfolg durch richtige Kunden- und Angebotsnachbearbeitung
- 5 Stufen der Verkaufsbotschaften
- Aufträge abschließen und erweitern
- Servicemitarbeiter vom Nutzen von Veränderungen und Ihrer neuen verkaufsfördernden Botschafter Aufgabe überzeugen

Sie erarbeiten im Seminar eine praxisnahe Service- und Kundenbearbeitungsstrategie

Firmeninterne AMBASSADOR Service Ausbildung

Alle AMBASSADOR Seminare können Sie auch firmenintern für Ihr Serviceteam buchen. Wir beraten Sie bei der Erstellung eines Mitarbeiter Ausbildungs- und Förderprogramms. Die Ausbildungsmaßnahmen werden auch auf andere Abteilungen z.B. Verkauf und Technik abgestimmt. Bereits durchgeführte Ausbildungen werden bei der Erstellung neuer Programme berücksichtigt, um Kosten zu sparen.

Information und Anmeldung:

Fachliche Auskünfte: Herbert Vock,
KVA Geschäftsführung, Tel: 0676 4107590
Seminarorganisation & Anmeldung:
Evelyn Vock, Tel: +43 02272 666 00,
Fax: +43 02272 666 20, Email: office@kva.at

