

Telefontraining!

- ✓ Begrüßung und Welcome
- ✓ Fragen statt Sagen
- ✓ Vom ersten Eindruck auf beiden Seiten
- ✓ Passive und Aktive Sprache
- ✓ Kundenpflege statt Vergraultechnik
- ✓ Speziell aufs Haus abgestimmte Scripte
- ✓ Telefonverkauf - In- und Outbound
- ✓ Telefontypen
- ✓ Telefonpsychologie
- ✓ Das Telefon kein Zeitdieb mehr
- ✓ Der gezielte Telefonausstieg

Lernen Sie unsere Arbeitsweise durch ein Probecoaching, eine Präsentation oder einen Schnupperabend kostenlos kennen!!!

Tel. 03841 / 304831

Fax: 03841 / 304829

e-mail:

vo-consulting@web.de

Mitarbeiter Coaching

1. Rhetorikschule
in Mecklenburg-Vorpommern



Verena Ottes Kommunikations Centrum

Die Trainerakademie

Dienstleistungstraining!

- ✓ Der richtige Umgang mit Kunden
- ✓ Empfehlungstraining
- ✓ Unternehmerisches Handeln
- ✓ Kunden willkommen heißen
- ✓ Kontaktfähig bleiben
- ✓ Launen in den Griff bekommen
- ✓ Kundentypen erkennen und behandeln
- ✓ Das Geheimnis vom Trinkgeld



Kommunikationstraining!

Der Umgang mit schwierigen und reklamierenden Kunden!

- ✓ Fragetechniken
- ✓ Antworttechniken
- ✓ Kundentypen und Spezialbehandlung
- ✓ Kommunikationssperren beheben
- ✓ Einfühlungsvermögen ist erlernbar
- ✓ Reklamationen behandeln lernen

Trainerprofile

Verena Otte

Betriebswirtin und
Firmeninhaberin

- ❖ Führungscoaching
- ❖ Firmencoaching
- ❖ Trainerausbildung

Dagmar Maurer

Ausbilderin und Referentin

- ❖ Büroorganisation
- ❖ Assessmentcenter
- ❖ Projektmanagement

Holger Knitt

Referent

- ❖ Versicherungskaufmann
- ❖ Psychologiedozent
- ❖ Werkchutz- und Sicherheitsbeauftragter

Angela Peckruhn

Referentin

- ❖ EDV – Schulung
- ❖ Bewerbungstraining
- ❖ Dozentin Literatur/Deutsch