

15.06.2008

Training für Reklamations- und Zeitmanagement

Verkaufstraining – Reklamationsmanagement

Die WABCO University bietet ein erprobtes und praxisorientiertes Verkaufstraining. Das Programm behandelt wichtige Aspekte und Themen, die im Vertriebsalltag entscheidend sein können.

Ein brisanter Schwerpunkt ist dabei der Umgang mit Einwänden und Reklamationen. Beschwerden können zu besserer Leistung und erhöhtem Verkauf führen, wenn die Kunden mit Rücksicht auf zukünftige Geschäfte richtig behandelt werden. Mit der nötigen Sensibilität und der richtigen Einstellung können Reklamationen als Chance zur Kundenbindung verstanden und gehandhabt werden.

Auch in diesem Jahr bieten wir aus unserem bewährten Modulprogramm „Verkaufstraining“ das passende Seminar an. Der nächste Termin findet im Juli statt.

Ort und Termin

Hannover Trainingszentrum, 17.-18.07.2008

Preis

700 € zzgl. MWSt. pro Teilnehmer

Zielgruppe

Jeder, der im Kundenkontakt steht und seine Fähigkeiten im Umgang mit Reklamationen erweitern möchte.

Inhalte

- Konstruktiver Umgang mit verbalem Druck
- Der moderate Umgang mit Einwänden
- Die berechtigte Reklamation
- Den eigenen Standpunkt vertreten
- Die unberechtigte Reklamation
- Die Besonderheiten bei der telefonischen Reklamation

Lernziele

Nach dem Seminar werden die Teilnehmer auf Widerstände und Einwände des Gesprächspartners reagieren können und dadurch Sicherheit gewinnen. Sie erreichen dadurch eine kontinuierliche, unbelastete Zusammenarbeit mit dem Kunden.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

WABCO University

☎ +49 9 22-1396

FAX +49 511 922 4 44 44

university@wabco-auto.com



15.06.2008

Seminar Selbst- & Zeitmanagement

Keine Zeit für die wesentlichen Dinge?

Auch wenn die Anforderungen, die das heutige Berufsleben an Sie stellt, die Zeit knapp werden lässt, können Sie dennoch Ihre Zusammenarbeit im Team sowie auch Ihren persönlichen Arbeitsalltag effizienter und Zeit sparender gestalten.

In der Hektik des Arbeitsalltags nicht den Überblick zu verlieren, trotz plötzlich anfallender Kursänderungen und Aufgaben die eigenen Termine einzuhalten und dabei noch die Ruhe zu bewahren – Fähigkeiten, die immer stärker benötigt werden.

Ort und Termin

Hannover Trainingszentrum, 29.-30.7.2008

Preis

320 € zzgl. MWSt. pro Teilnehmer.

Zielgruppe

Jeder, der seine persönlichen oder betrieblichen Ziele zeitgerecht erreichen will.

Inhalte

- Zeitnutzung, Zeitfallen, eigene Zielsetzung, Tagesplanung, Prioritäten setzen, Delegation, Stressmanagement und positives Denken, Selbstdisziplin
- Emotionale Intelligenz, Kreativitätstechniken
- Tipps & Checklisten (z. B. Rationelle Besprechungen)
- Zeitplanbuch

**Lernziele**

Die Teilnehmer erarbeiten sich ihre persönlichen Ziele und setzen sich Prioritäten. Durch praxisnahe Übungen, Checklisten und gezielten Input wird der Inhalt vertieft und der Transfer in die Praxis gewährleistet.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

WABCO University

☎ +49 9 22-1396

FAX +49 511 922 4 44 44

university@wabco-auto.com