



## Hören Sie Lächeln?

[www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)

Training •  
Coaching •  
Beratung •

### »Professionelle Kommunikation« (Training)

Die Stimme am anderen Ende der Leitung – von ihr erwartet der Kunde schnelle Hilfe. Diese Stimme steht für das gesamte Unternehmen und seine Produkte. Wie nutze ich dieses Aushängeschild? Wie verbessere ich den Service? Wie binde ich den Kunden?

»Professionelle Kommunikation« ist einfach:  
Den Kunden individuell wahrnehmen, statt einfach nur nett zu sein... Für mehr Reichweite!

#### Die Inhalte:

- Das Medium Telefon
- Kommunikation: von Mensch zu Mensch
- Chemie zum Kunden herstellen
- Gespräche erfolgreich aufbauen
- Das Prinzip Service am Telefon
- Signale erkennen, aktiv zuhören
- Mit kritischen Situationen umgehen

#### Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung  
Tanja Hartwig genannt Harbsmeier  
Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln  
[info@effektive-kundenbetreuung.de](mailto:info@effektive-kundenbetreuung.de)  
fon +49(0)22 03-89 64 46