

Unternehmensprofil der Effektiven Kundenbetreuung

Kompetenz: Training, Beratung und Coaching
Spezialgebiete: Kundenbetreuung, Verkauf und Telefontraining
Inhaberin: Tanja Hartwig genannt Harbsmeier
Gründungsjahr: 2002
Standort: Köln

Unternehmen

Training, Beratung und Coaching sind die Kompetenzen der Effektiven Kundenbetreuung. Das Kölner Unternehmen ist auf die Themen Kundenbetreuung, Verkauf und Telefontraining spezialisiert.

Die Trainings finden vor Ort bei unseren Kunden statt. Im Bereich Health Care haben wir spezielle Kompetenzen und gehen damit wichtige Themen im Kundenservice an: Krisenintervention und Notfallmanagement, Stressmanagement, Gesundheit im Call Center. Eine wirkungsvolle Methode in diesem Bereich ist das wingwave-Coaching. Im Shop der Effektiven Kundenbetreuung verkaufen wir z. B. Stressbälle oder Bücher - alles Materialien, die wir in unseren Trainings erfolgreich verwenden.

Die Inhaberin Tanja Hartwig leitet das Unternehmen seit dem Gründungsjahr 2002. Sie ist Trainerin, Beraterin, Coach und Buchautorin. In ihrem Team beschäftigt sie drei feste Mitarbeiter und fünfzehn feste freie Trainer/innen. Darüber hinaus arbeitet sie mit einem Pool freier Trainer/innen zusammen.

Philosophie

Was ist das Besondere an der Effektiven Kundenbetreuung? *»Wir erarbeiten für unsere Kunden individuelle Trainingskonzepte. So erzielen wir den größtmöglichen Effekt. Und: Wir bieten sofort umsetzbare Trainingsinhalte«, fasst Tanja Hartwig zusammen.*

Die Effektive Kundenbetreuung geht davon aus, dass jeder Mensch bereits das Beste aus der eigenen Situation herausholt. In den Trainings erkennen die Teilnehmer/innen neue zusätzliche Potenziale und haben die Möglichkeit, diese sofort zu erproben. Die eigene Einstellung spielt hierbei die größte Rolle. Wir nennen das auch: *Kompetenzen wieder blankpolieren.*

Kompetenzen

Das Angebot bei der Effektiven Kundenbetreuung ist umfangreich. Bei der täglichen Arbeit greifen wir auf einen wertvollen Erfahrungsschatz aus Trainings, Beratungen und Coachings zurück.

»Die Grundlagen unserer Arbeit sind die Idee des fairen Verkaufs und die Wertschätzung gegenüber Mitarbeitern und Kunden. Das ist die Basis für erfolgreiche Kundengewinnung und guten Service«, sagt Tanja Hartwig über Ihre Arbeitsweise.

Trainingsangebote

- Telefontraining
- Grundlagen der Kommunikation am Telefon und der E-Mail-Kommunikation
- Reklamations- und Beschwerdemanagement

- Konfliktmanagement
- Verkaufstraining sowie Up- und Cross- Selling-Training
- Führungskräfte-Training: Ausbildung und Zusatzqualifizierung
- Motivationstraining
- Train-the-Trainer
- Train-the-Coach
- Coaching on the job
- Stress- und Krisenmanagement
- Team Management Training

Spezialgebiete

- Up- und Cross-Selling
- Stressmanagement
- Krisenintervention
- Gesundheit im Call Center
- wingwave-Coaching

Spezielle Angebote

... für Freiberufler/innen, Selbstständige und kleine Unternehmen

... zu Kaltakquise, Kundenbindung und Selbstmarketing