



# Seminare für Service und Kommunikation

Professionelle Kommunikation – das ist ein Schwerpunktthema der ProKomm Akademie. Vom Telefontraining über Korrespondenz bis zum Beschwerdemanagement – mit unseren Seminaren finden Ihre Servicemitarbeiter sicher die richtigen Worte:

## [Telefontraining: Mahnwesen](#)

Forderungen binden Kapital und erhöhen das Liquiditätsrisiko für viele Unternehmen spürbar. Diese offenen Rechnungen einzufordern kostet Sie Geld, Zeit und Nerven. Das Gespräch mit dem Kunden zu suchen ist dabei meist wesentlich effektiver, als direkt rechtliche Schritte einzuleiten – wenn man die richtigen Worte findet.

[Mehr Informationen](#)

## [Telefontraining: Professionelles Telefonieren Inbound](#)

Der telefonische Kontakt Ihrer Mitarbeiter ist ein Aushängeschild für Ihr Unternehmen. Der Kunde schließt von der Servicequalität, mit der man ihm am Telefon begegnet, auf die Qualität aller anderen Produkte oder Dienstleistungen Ihres Unternehmens.



[Mehr Informationen](#)

## [Telefontraining: Immer gut verbunden - Telefonieren am Empfang](#)

Als Mitarbeiter am Empfang, an der Telefonzentrale und im Sekretariat sind Sie die Nr. 1 für ankommende Gespräche in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Abteilung. Im Training lernen Sie, wie Sie Ihr Unternehmen kompetent am Telefon vertreten, Ihre Position in der ersten Reihe verantwortungsvoll und wertschöpfend einsetzen und Ihre Anrufer sowie den Faktor Zeit gleichermaßen gut im Blick zu behalten.

[Mehr Informationen](#)

## [Telefontraining: Beschwerdemanagement](#)

Beschwerden und Reklamationen sind die unangenehmsten Gespräche am Telefon – und die wichtigsten. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über sein weiteres Kauf- beziehungsweise Kündigungsverhalten.



[Mehr Informationen](#)

## [Telefontraining: Kollegen-Support](#)

Mitarbeiter im Kollegensupport wurden meist – das liegt in der Natur der Sache – aufgrund ihrer hohen Fachkompetenz ausgewählt. In ihrer Rolle sind sie die Retter in der Not, müssen alles wissen, für alles eine

Lösung haben. Aber wer schon mal versucht hat, dem Gegenüber etwas Kompliziertes zu erklären, der weiß: Fachkompetenz allein reicht dabei nicht aus!

[Mehr Informationen](#)

### **Korrespondenztraining: Kundenorientiert schreiben**

Das geschriebene Wort in Brief und E-Mail ist neben dem telefonischen Kontakt das wichtigste Medium, um Ihre Kunden zu binden. Und doch ist der Schreibstil vielerorts wenig lebendig, einladend oder gar überzeugend.



[Mehr Informationen](#)

### **Korrespondenztraining: Souverän schreiben, auch wenn es schwierig wird**

Im Training erarbeiten Sie sich präzise, wirkungsvolle und empfängerorientierte Formulierungen, damit Ihre Botschaft beim Kunden auch ankommt. Sie lernen, auch schwierige Schreiben professionell zu gestalten.

[Mehr Informationen](#)

### **Kundendiensttraining für Servicetechniker und Monteure: Professionelles Auftreten beim Kunden**

Vom Kundendienst wird erwartet, dass er sein Unternehmen repräsentiert. Immer höher sind dabei die Erwartungen des Kunden nicht nur an Fachkompetenz, sondern auch an guten Service geworden, an einen Kundendienst, der auch mit Zeitdruck, naiven Fragen und mit Ärger kompetent umgehen kann – und dies gerne tut!

[Mehr Informationen](#)