

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: Konfliktgespräche führen](#)

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](#)

[Telefontraining: Stressfrei telefonieren - Belastungsmanagement am Telefon](#)

Mitarbeiter im Kundendienst, aus der Auftragsannahme, im Service, an der Hotline und weiteren Bereichen mit Telefonkontakt werden häufig schon allein durch die Menge der eingehenden Anrufe stark gefordert. Stressfrei telefonieren kombiniert wichtige Elemente aus dem Stressmanagement mit einem Telefontraining.

[Mehr Informationen](#)

[Telefontraining: Cross- und Upselling am Servicetelefon](#)

Im Training lernen Sie, das Potenzial von Servicegesprächen mit dem Kunden zu nutzen, Interesse zu wecken, Termine zu vereinbaren oder direkt Zusatzverkäufe zu tätigen. Dazu erarbeiten Sie sich Einstiegsformulierungen, eine klare Gesprächsstruktur und Möglichkeiten, wie Sie Hinweisreize im Gespräch nutzen.

[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](#)

[Korrespondenztraining: Sachbezogene Texte verfassen](#)

Struktur bringt Form! Im Training lernen Sie die Struktur und den Rahmen von sachbezogenen Texten einzuhalten und gleichzeitig moderne und aktive Formulierungen zu nutzen, Textbausteine schlüssig einzubauen und dabei immer den Leser im Auge zu behalten.

[Mehr Informationen](#)

[Korrespondenztraining: Professionell Schreiben im technischen Umfeld](#)

Profitieren Sie von einem Spezialtraining für Techniker und lernen Sie zielgruppenorientiert zu schreiben, Informationen schriftlich verbindlich abzusichern und auf den Punkt zu kommen. Technische Sachverhalte bis hin zu Schlichtungsformulierungen lassen sich leicht verständlich, prägnant und zeiteffektiv verfassen.

[Mehr Informationen](#)

[Korrespondenztraining: Protokolle schreiben](#)

Im Training lernen Sie Protokolle kurz, treffend und stilsicher zu verfassen, wichtige Informationen zu erkennen und zusammenzufassen, den formalen Rahmen einzuhalten und leserfreundlich, präzise und

professionell zu formulieren.

[Mehr Informationen](#)

Korrespondenztraining: Einheitliche Korrespondenz für das Firmenimage

Im Training lernen Ihre Mitarbeiter, ein zeitgemäßes Format und einen aktiven, serviceorientierten Schreibstil zu wählen, Floskeln zu vermeiden und Ihre Kunden persönlich anzusprechen. Sie trainieren Überzeugungskraft, Prägnanz und Kundenfreundlichkeit im Schriftverkehr: Im Service, im Verkauf, im Innendienst, im Außendienst.

[Mehr Informationen](#)

Korrespondenz-Workshop: Corporate Correspondence

In unserem Korrespondenz-Workshop unterstützen wir Sie dabei festzulegen, wie in Ihrem Unternehmen schriftlich kommuniziert werden soll – nach innen und nach außen – und welche ersten Schritte es zur Umsetzung braucht.

[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](#)

Kundenkommunikation über die Sprechanlage / Notruftaste

Im Training lernen Sie, wie Sie ihre Stimme und Ihre Kommunikation beeinflussen können und welche Auswirkungen das auf ihr Gegenüber bzw. die Sprechanlage hat. Sie trainieren geeignete Sprachmuster ein und festigen diese in Praxissimulationen für den zukünftigen schnellen Abruf im Arbeitsalltag.

[Mehr Informationen](#)

Beschwerdebehandlung

Beschwerden und Reklamationen sind die unangenehmsten Gespräche – und die wichtigsten für den Verkaufserfolg. Denn: Die Art und Weise, wie sich der Kunde bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über sein weiteres Kaufverhalten.



[Mehr Informationen](#)