



An die
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll
Telefon: 0171-2902190
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 23.02.2015

VC5001 Der kundenorientierte Servicemitarbeiter

Zielgruppe: Mitarbeiter im Servicebereich

Sehr geehrte Damen und Herren,

haben Sie schon einmal gezählt, wie viele Kundenkontakte Ihre Servicemitarbeiter täglich haben? Wie viele Gespräche Sie täglich führen ohne dass der aktive Vertrieb dabei im Vordergrund steht?

Es sind, Sie werden schnell feststellen, viele. Und somit auch viele Möglichkeiten, die Sie als Vertriebschance ungenutzt lassen. Hier setzen wir an und geben Ihrem Servicebereich ein neues Gesicht. Nutzen Sie die vielfältigen Kontakte als Chance zur Darstellung Ihres Leistungsspektrums.

In unserem Training erfahren Sie, wie Sie aus noch so kleinen Kundenkontakten die vertrieblichen Möglichkeiten nutzen - konkret und praxisorientiert.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus?
Ich freue mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen

Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de



VC5001 Der kundenorientierte Servicemitarbeiter

ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Servicebereich
IHR NUTZEN	Sie nutzen die vielen Kundenkontakte im Servicebereich aktiv als Vertriebschance. Ihre Mitarbeiter verwenden die erkannten Signale zur Terminvereinbarung und leiten den Kunden an den Berater über. Sie kommunizieren so, dass die Wünsche des Kunden wahrnehmbar werden und machen ihn so neugierig auf die Beratung.
INHALT	<ul style="list-style-type: none">• Servicestandards• Serviceselbstverständnis• Vertriebsorientierter Umgang mit Signalen• Telefontraining – aktive Kundenansprache• Einwandbehandlung• Erfolgsfaktoren für den Abschluss• Einbindung aktueller Vertriebsmaßnahmen, z.B. Beratungsqualität
TERMIN/ORT	20.04. - 21.04.2015 in der Weissenburg Hotelbetrieb GmbH, Billerbeck
TRAINER	Willi Mikus
IHRE INVESTITION	520 Euro zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten