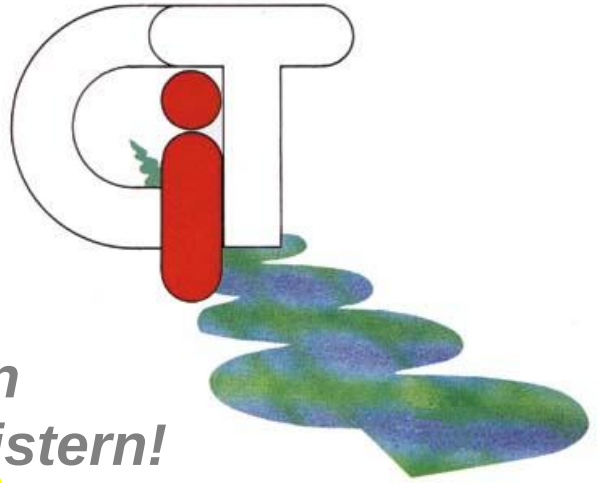




**Wie Sie schwierige
Kommunikationssituationen
am Telefon mit Bravour meistern!**

Ihr Impuls zum Erfolg!



**So bringen Sie
Ihre Kundenorientierung
auf den neuesten Stand!**

Der Telefon-Power-Tag

☺ **Wenn Sie ...**

- ☺ schwierige Telefonate souverän meistern wollen,
- ☺ stressfrei telefonieren möchten,
- ☺ professionelle Lösungen für Konfliktsituationen am Telefon finden möchten,
- ☺ neue Motivation für kundenorientiertes Telefonieren tanken wollen,

☒ **... dann sind Sie hier richtig!**

Der Telefon-Power-Tag



Professionalität und Kundenorientierung vertiefen

Das unverzichtbare Aufbautraining für alle, die
„Den guten Ton am Telefon“
wirklich beherrschen wollen.

Dieses 1-tägige Intensiv-Seminar bietet Ihnen sofort anwendbares Wissen. Welche **Vorteile** können Sie aus Ihrer **Professionalität** für ein packendes Telefonat ableiten?

Hier erfahren Sie, wie Sie Ihre Motivation und Sprechkompetenz kontinuierlich steigern können. Lernen Sie, die schwierigsten Situationen souverän zu meistern.
Der kompetente Dialog.
Wie packen Sie mehr Ausdruckskraft in Ihre Stimme? Telefonieren wie ein Profi.

Durch vorbildliche Kundenorientierung gewinnen!

- Von Profis für Profis
- Kompetentes Telefonieren
- Sprechtechnik
- Konfliktlösungen
- Beschwerdemanagement

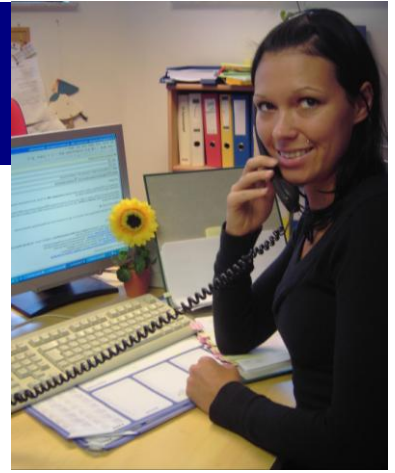
Die wirkungsvollsten Techniken für das professionelle Verhalten am Telefon. Von der richtigen Vorbereitung zum gekonnten Telefondialog.

Die Rolle der Motivation für die Arbeitsfreude mit dem Telefon. **Dem Wettbewerb immer eine Nasenlänge voraus.**

Sichern Sie sich Ihren Platz! Die Teilnehmer:

- MitarbeiterInnen aus dem Kundenservice
- Call Center
- Telefonmarketing
- Verkäufer, Verkaufsleiter
- Telefonvermittlung
- Beschwerde- und Reklamationsabteilungen
- Führungskräfte, die Wert auf einwandfreie Telefonkultur legen

Überzeugen Sie sich selbst:



1. Was Sie in sich jetzt investieren!

2. Davon werden Sie zukünftig profitieren!



Die letzten Feinheiten kundenorientierter Gesprächsführung

- ♦ Ihre Stärken
- ♦ Ihre Optimierungspotenziale
- ♦ Ihre Persönlichkeit



Schwierige Gespräche leicht führen

- ♦ Professioneller Umgang mit Konflikten
- ♦ Qualifiziertes Beschwerdemanagement



Sicherheit und Selbstvertrauen beim Telefonieren steigern

- ♦ Was Sie gut können
- ♦ Ihre persönlichen Lernfelder
- ♦ Leistungsmotivations-Analyse



Mehr Erfolg durch Flexibilität und Initiative

- ♦ Kompetenz am Telefon
- ♦ Lösungsorientierung am Telefon



Wie Sie die Kundenbindung noch mehr erhöhen

- ♦ Was sich Kunden wünschen
- ♦ Floskeln, die Sie vermeiden sollten



Erfolgsaktiv telefonieren

- ♦ Mehr Ja-Worte im Telefonverkauf
- ♦ Frei telefonieren
- ♦ Souverän handeln



So erreichen Sie, was Sie wollen

- ♦ Ab jetzt nichts mehr persönlich nehmen
- ♦ Mächtige Dialogtechniken



Fallbeispiele aus der Praxis der TeilnehmerInnen

- ♦ Rollenspiele mit dem CiT-Telefontrainer (Technik)
- ♦ Audio-Analysen
- ♦ Tipps und praktische Inputs vom Trainer

Ihre Top-Trainerin: Mag. Karin Koller



Frau Mag. Karin Koller ist Business-Trainerin, Projekt- und Geschäftsbereichs-leiterin für Oberösterreich und Salzburg der CiT-Management-Individual-Training GesmbH.

Sie hat nach Ihrem Studium der Betriebswirtschaft eine intensive Berufspraxis absolviert und einschlägige Führungserfahrungen gesammelt.

Als Wirtschaftstrainerin reicht ihr Themenrepertoire von Kooperationstrainings über strategische Kommunikation und Motivation bis hin zu Rhetorik und Zeitmanagement. Darüber hinaus wird ihr kompetentes Engagement für frauenspezifische Ausbildung besonders geschätzt.

Als systemische Karriereberaterin hat Karin Koller viele Jahre wertvolle Erfahrungen in Training, Coaching, Verkauf und Mitarbeiteraufbau gesammelt.

Ihre praxiserprobten Erfolgstopps und Tricks gibt sie motiviert und lebendig in ihren Seminaren an die TeilnehmerInnen weiter.

Ihr Termin und Ort:

20. November 2014 in Wien

Jetzt neu: CiT-Bildungs-Bonuspunkte-Programm (BBP)

Informieren Sie sich über die Vorteile unserer Qualifizierungs-Förderungs-Initiative:

Bitte hier klicken: <http://www.cit.at/CiT-Bildungs-Bonus-Programm.pdf>

Anmeldungs- und Seminar-Organisation:

Bitte die Antwort-Karte ausfüllen und möglichst bald zurücksenden. Sie erhalten eine Bestätigung inkl. Informationen über das Seminarhotel und die Rechnung, zahlbar vor dem Termin. Im Seminarpreis von EUR 480,- zzgl. 20 % MwSt. pro Person (für jeden weiteren Teilnehmer pro Firma nur EUR 430,-) ist zusätzlich zum Seminar enthalten: Mittagessen, Fotoprotokoll, Zertifikat und Arbeitsmappe. Nächtigungskosten sind mit dem Hotel direkt zu begleichen. - CiT reserviert für Sie bei Bedarf ein Einzelzimmer mit Frühstück. Rücktritt bis 21 Tage vor dem Termin möglich, danach bitte Ersatz-Teilnehmer melden oder die gesamte Gebühr wird verrechnet. Es gelten unsere AGB (www.cit.at).

Seminarzeit: 9:00 – 18:00 Uhr

Faxen Sie einfach untenstehende Fax-Antwort oder
senden Sie diese Reservierung per Post oder per @-mail: info@cit.at

Platz-Reservierung für
Der Telefon-Power-Tag
Per FAX an: 0 22 63 / 51 12-33

☒ **JA**

Wir melden zum 1-tägigen Seminar folgende Personen an und erwarten die Bestätigung. Die Teilnahmegebühr von EUR 480,- (für jeden weiteren Teilnehmer pro Firma nur EUR 430,-) zzgl. 20 % MwSt. inkl. Arbeitsmappe, Teilnahme-Zertifikat, Fotoprotokoll und Mittagessen zahlen wir sofort nach Erhalt der Rechnung, noch vor dem Seminar. Seminarzeiten: 9:00 – 18:00 Uhr.

Termin: **20. November 2014 in Wien**

Hotelreservierung: ☐ ja ☐ nein
von – bis: _____

TeilnehmerIn:

Name	Vorname	Titel	Funktion
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Anschrift:

Firma: _____

BBP-Kto-Nr. (falls vorhanden): _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Tel. + Fax des Unterzeichnenden: _____

@-mail + Name des Unterzeichnenden: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Bitte ausfüllen und möglichst bald zurücksenden an:

CiT-Management-Individual-Training GesmbH
A-2114-Großrußbach, Weinsteig 70
Tel: 02263/5112-0, Fax: 02263/5112-33, www.cit.at, @-mail: info@cit.at