



Bundesverband
Reifenhandel
und Vulkaniseur-
Handwerk e.V.

AUSSCHREIBUNG

Modul: Professionell und erfolgreich am Telefon kommunizieren

Online-Workshop

26. Februar 2021

Anmeldeschluss 23. Februar 2021

www.bundesverband-reifenhandel.de



BRV · Franz-Lohe-Straße 19 · 53129 Bonn

ZIEL

Das Ziel des Online-Workshops ist es, sich mit Varianten der Gesprächsführung am Telefon auseinanderzusetzen, schwierige oder unangenehme Situationen im Telefonat besser zu meistern und die eigenen Möglichkeiten zur Kundenakquise und Kundenbindung zu optimieren. Begleitend werden grundsätzliche Kommunikationsregeln und -techniken wiederholt bzw. vermittelt.

TRAININGSINHALT

Alle Themen werden anhand von selbst vorbereiteten Beispielen der Teilnehmer aus deren betrieblicher Praxis erarbeitet.

Folgende Inhalte werden dabei im Online-Workshop vermittelt:

- Erfolgsfaktoren für ein professionelles Telefongespräch: Tipps und Tricks
- Das A und O in der Kommunikation mit (neuen) Kunden
- Möglichkeiten zur telefonischen Kontaktpflege und Beziehungsaufbau am Telefon
- Techniken der Gesprächsführung in verschiedenen Situationen
- Die Wirkung am Telefon: Was kommt gut an? Was sollte nicht passieren!

METHODIK

Schwerpunkt liegt auf der Besprechung der vom Teilnehmer selbst vorbereiteten Beispiele und deren Lösung – die Beispiele werden im Workshop anonym behandelt. In einer Webex-Videokonferenz tauschen Teilnehmer und Trainer Erfahrungen aus und erhalten Tipps, die sie direkt in ihrer Praxis umsetzen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen im Reifenfachhandel, die telefonischen Kundenkontakt haben.

TECHNISCHE VORAUSSETZUNG

- Internetfähiger Computer + Internetverbindung
- Headset bzw. Mikrofon + Lautsprecher
- Kamera / Webcam

DAUER

Dauer: 90 bis 120 Minuten

Format: Online-Workshop per Videokonferenz (Webex)

TERMIN & UHRZEIT

Termin: 26. Februar 2021

Uhrzeit: 8.00 bis ca. 10.00 Uhr (die Einwahl in die Videokonferenz sollte ca. 15-30 Minuten vor dem Start erfolgen)

KOSTEN

Die Teilnahmegebühren betragen **79,- Euro zzgl. USt.**

STORNIERUNG

Eine Stornierung ist bis 3 Tage vor dem Modultermin kostenfrei möglich. Bei Stornierung nach dieser 3-Tages-Frist oder bei Nichterscheinen eines Teilnehmers ist die volle Gebühr zu zahlen.

GRUPPENGROÖÖE

8 bis 10 Personen pro Online-Workshop. Wir behalten uns vor, das Modul bei einer Teilnehmerzahl von weniger als 8 Teilnehmern abzusagen.

ANMELDUNG

Die Anmeldung kann direkt auf der BRV-Website (www.bundesverband-reifenhandel.de) unter der Rubrik: Mitglieder > Aus- und Weiterbildung vorgenommen werden.

IHR TRAINER

Andreas Kriete (BBE Automotive GmbH)

- Arbeitet seit 1994 in der Kfz-Branche, war u.a. Geschäftsführer eines Kfz-Betriebes
- Bildet seit 2008 Reifenfachverkäufer, Kfz-Serviceberater und Juniormanager aus
- Ist mehrfach ausgebildeter und zertifizierter Trainer und Berater

