



Zertifikat

Herr

Peter Deller

hat am 10.07.2008 am Training

Aufbau Telefon

mit Erfolg teilgenommen.

Inhalte der Veranstaltung:

Kommunikationstheorien
Psychologische Besonderheiten im
Reklamationsgespräch
Gesprächsstruktur bei einer Reklamation
Kundenorientierte Formulierungen
Strategie zur Übermittlung kritischer Nachrichten
Wahrnehmungs- und Bewertungsmanagement
Antreiber für eigenes Verhalten
Die 7 Phasen der Veränderung

Karlsruhe, 10.03.2009

Ute Strobel

Referentin
Bildungsmanagement und Servicequalität
Operations Services



1&1 Internet AG – Elgendorfer Straße 57 – 56410 Montabaur



Zertifikat

Peter Deller

hat am 10./11. November 2004 an dem Seminar
Umgang mit schwierigen Kunden
teilgenommen.

Inhalte der Veranstaltung:

- Eigenbeteiligung erkennen und bearbeiten
- Stressbewältigung
- Kundentypen erkennen
- Gesprächsziele definieren
- Gesprächstechniken
- Rollenspiel

Karlsruhe, 11. November 2004

Ute Jenß
Kommunikationstrainerin / Coach



1&1 Internet AG - Elgendorfer Straße 57 - 56410 Montabaur

1&1

Zertifikat

Peter Deller

hat am 25./26. August 2003 an dem Seminar
Grundlagen der Telefonkommunikation
teilgenommen.

Inhalte der Veranstaltung:

Rolle als Dienstleister
Kommunikationstheorie
Mimik / Gestik / Stimme
Aktives Zuhören
Fragetechniken
Elemente der Gesprächsführung

Das Training wird durch ein Telefoncoaching ergänzt. Im Anschluss erhält der Teilnehmer ausführlich Feedback über seine Kommunikation. Möglichkeiten der Verbesserung werden aufgezeigt und Ansätze zur Korrektur erarbeitet.

Karlsruhe, 26. August 2003



Ute Jenß
Kommunikationstrainerin / Coach



1&1 Internet AG - Elgendorfer Straße 57 - 56410 Montabaur



Zertifikat

Herr

Peter Deller

hat am 20.08.2007 am Training

Basis Telefon

mit Erfolg teilgenommen.

Inhalte der Veranstaltung:

Erwartungshaltungen: Das Unternehmen – Ich – Der Kunde
Die persönliche Einstellung
Kommunikationsmodelle
Das 5-Phasen-Modell
Mimik / Gestik / Stimme
Aktives Zuhören
Fragetechniken
Kundenorientierte Sprache
Persönlicher Entwicklungsplan

Das Training wird durch ein Coaching am Arbeitsplatz des Mitarbeiters ergänzt.
Im Coaching reflektieren Mitarbeiter und Trainer gemeinsam die Anwendung der kommunikativen Werkzeuge.
Stärken werden herausgearbeitet, Strategien für den weiteren Ausbau von Verbesserungspotential erarbeitet.

Karlsruhe, 10.03.2009

Ute Strobel

Referentin
Bildungsmanagement und Servicequalität
Operations Services



1&1 Internet AG – Elgendorfer Straße 57 – 56410 Montabaur