



Angebot für

Umgang mit Kunden – Telefontraining – Rhetorik und Präsentation am 16.04. und 17.04.2019

02. November 2018

Über mich

Als angestellter Teamleiter in einem DAX30 Unternehmen aus dem Finanzbereich bin ich dort für die Qualifizierung der Mitarbeiter verantwortlich. Auf Grund der sehr positiven Rückmeldungen von Kollegen, und aus dem privaten Umfeld, biete ich jetzt Unterstützung als Trainer und Coach freiberuflich an. Neben 2-Tages Stressmanagement Seminaren sind jederzeit individuelle Workshops – auch zu anderen Themen – möglich.

Qualifikationen und Berufserfahrung:

- mehr als 20 Jahre Berufserfahrung, davon 10 Jahre im Coaching, 5 Jahre mit Personalführung
- Trainer/Coach-Ausbildung
- Durchführung von Lean-Management
- Durchführung und Konzeption von Seminaren, u.a. zu Preisverhandlungen und Beschwerden
- Teambildung
- Zertifizierung zum persolog® Stress-Modell
- Zertifizierung zum persolog® Zeitmanagement-Modell
- Zertifizierung zum persolog® Selbstführungs-Modell





Leistungsbeschreibung/ Leistungsumfang

- Training in Ihren Räumlichkeiten am 20.03.2019
- Teilnehmeranzahl: 14
- Vorgespräch zur Zielsetzung / Detailplanung
- Aushändigung von Teilnehmerunterlagen an jeden Teilnehmer gemäß nachfolgender Beschreibung

Training Umgang mit Kunden – Telefontraining – Rhetorik und Präsentation am 16.04. und 17.04.2019

Dauer: 2 Tage (16.04.+17.04.2019)

Inhalt: Rhetorik und Präsentation / Umgang mit Kunden / Telefontraining – als Idee:

- Kundentypen (Definition, Merkmale, Erkennbarkeit – auch am Telefon)
- Power Talk
- 4 Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun)
- Feedback richtig geben
- Strategieplaner für Persönliche Einstellungen von persolog
- Rhetorisch in einer Diskussion überzeugen
- Schlagfertigkeit üben
- Warum ist Kundenzufriedenheit wichtig
- Beschwerden als Chance verstehen und nutzen
- Aktives zuhören üben
- Gesprächseinstieg als Türöffner
- Pitch für die eigene Person / Unternehmen erstellen und üben
- Vermeidung negativer Formulierungen
- Erfolgreich Widerstände in Gesprächen auflösen
- Wertschätzender Verkauf, wenn Forderungen abgelehnt werden müssen
- Gespräche richtig beenden

Methodik: Theorievermittlung, Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, Einbezug konkreter aktueller beruflicher Themen, Üben des Erlernten, Simulation von (Kunden)-Gesprächen

Materialien: 14x Handout



Tom Seefeldt Coaching
Lise-Meitner-Str. 1
14480 Potsdam

Tel.: 0170 2875395
E-Mail: info@stressmanagement-in-berlin.de
Internet: www.stressmanagement-in-berlin.de

Angebot Training Umgang mit Kunden – Telefontraining – Rhetorik und Präsentation am 16.04.+17.04.2019

Angebot Nr. 2019-04-0001

Datum: 02.11.2018

Bitte bei Zahlungen und Schriftverkehr angeben!

Vielen Dank für das Interesse an einem Workshop. Nachfolgende Positionen erlaube ich mir wie folgt anzubieten.

Bezeichnung	Anzahl	Einzelpreis	Gesamtpreis
Training gemäß Leistungsbeschreibung:	1	1300,00 EUR	1300,00 EUR
Inkludierte Leistungen: Vorgespräch, Training in Ihren Räumlichkeiten, 14x Teilnehmerunterlagen			
Gesamtbetrag			1300,00 EUR

Das Angebot ist gültig bis zum **31.12.2018**.

Als Kleinunternehmer im Sinne von § 19 Abs. 1 UStG wird keine Umsatzsteuer berechnet.

Für die oben genannten Positionen gelten die beigefügten AGB.



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für einen Workshop

Rechtsstand 01.01.2018

1. Anmeldung

Anmeldungen sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Bei Buchungen per Mail geben Sie bitte die Namen der Teilnehmer und die vollständige Firmenanschrift bzw. Rechnungsanschrift mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse an. Die Preise beinhalten Schulungsunterlagen, nicht jedoch die Verpflegung oder Übernachtungskosten der Teilnehmer. Die Workshop-Gebühren sind nach Zugang der Rechnung, gem. Zahlungsziel, zur Zahlung fällig. Sollte bis zum Beginn der Veranstaltung keine (vollständige) Zahlung erfolgt sein, kann der Workshop von uns abgesagt werden.

2. Rabattmöglichkeiten

Auf alle weiteren Buchungen innerhalb von 4 Wochen nach der Veranstaltung erhalten Sie 10 % Rabatt.

3. Widerrufsbelehrung und Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Anmeldebestätigung. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie Ihren Rücktritt mittels eindeutiger Erklärung in Textform übermitteln (per Post oder E-Mail). Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Der Widerruf ist zu richten an: Tom Seefeldt Coaching, Lise-Meitner-Str. 1, 14480 Potsdam / E-Mail: info@stressmanagement-in-berlin.de

Widerrufsfolgen: Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen erhalten Sie alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Widerrufs-Eingangs zurück. Für die Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, verwendet.

4. Stornierung/Umbuchung/Nichterscheinen

Stornierungen und Umbuchungen bedürfen der Schriftform (per Brief oder E-Mail). Für deren Zugang trägt der Stornierende/ Umbuchende die Beweislast. Sie ist an folgende Anschrift zu richten:

Tom Seefeldt Coaching, Lise-Meitner-Str. 1, 14480 Potsdam, Deutschland, E-Mail: info@stressmanagement-in-berlin.de

Vertretung:

Anstelle eines angemeldeten Teilnehmers kann jederzeit einen Vertreter benannt werden. Ihnen entstehen keine zusätzlichen Kosten.

Umbuchung:

Es kann jederzeit auf einen anderen Termin, sofern verfügbar, umbucht werden. Bei einer Umbuchung (nur einmalig möglich) werden folgende Bearbeitungsgebühren erhoben: Umbuchung bis 30 Tage vor Workshopbeginn: kostenfrei
Umbuchung 30-15 Tage vor Workshopbeginn: € 199,-
Umbuchung ab 15 Tage vor Workshopbeginn: 30 % der Workshop-Gebühr, max. € 600,- .

Stornierung:

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Bitte beachten Sie, dass folgende Bearbeitungsgebühren erhoben werden: Stornierung bis 30 Tage vor Workshopbeginn: € 199,-
Stornierung ab 30 Tage vor Workshopbeginn: volle Workshop-Gebühr. Dies gilt auch bei Nichterscheinen aller angemeldeten Teilnehmer.

5. Absage von Workshops

Wir behalten uns vor, den Workshop aus sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. plötzliche Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Bereits entrichtete Gebühren werden komplett zurückerstattet. Weitergehende Haftungs- und Schadenersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen, sind, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit unsererseits vorliegt, ausgeschlossen. Bitte beachten Sie dies auch für von Ihnen gebuchte Hotelzimmer sowie Flug- oder Bahntickets.

6. Eigentumsvorbehalt

Bei allen Lieferungen von Lehrmaterialien wird das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden vorbehalten. Ein Weiterverkauf von Lehrgangsunterlagen ist generell untersagt.

7. Allgemeine Regelungen

Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Ist eine der vorangehenden Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Klauseln oder Klauselteile nicht berührt.

8. Forderungsabtretung, Rechtübertragung

Keine der Parteien wird Rechte aus dem Vertrag ohne Zustimmung der anderen Vertragsparteien übertragen.

9. Geheimhaltungspflicht, Datenschutz

Sämtliche Teilnehmerdaten und im Rahmen des Workshops erlangten Informationen werden vertraulich behandelt. Die Geheimhaltungspflicht erstreckt sich auch über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus. Sie besteht so lange, wie der Geheimhaltungsgegenstand nicht anderweitig bekannt wird. Hinweis nach § 33 BDSG: Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes durch Tom Seefeldt, Lise-Meitner-Str. 1, 14480 Potsdam. Die Kundendaten werden zu Abwicklungs-, Abrechnungs- und Werbezwecken in Form von Ihrem Namen, dem Namen Ihres Unternehmens, Ihrer Postanschrift oder der Ihres Unternehmens, Ihrer Telefonnummer sowie Ihrer E-Mail-Adresse gespeichert. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie dies bitte mit Ihrer Anschrift schriftlich an Tom Seefeldt, Lise-Meitner-Str. 1, 14480 Potsdam oder per Mail an info@stressmanagement-in-berlin.de mit.

10. Urheberrechtsschutz durch persolog®

persolog® behält sich sämtliche Urheber- und Nutzungsrechte an Seminarunterlagen, Arbeitsergebnissen und der Veranstaltung selbst vor. Danach ist es insbesondere nicht gestattet, die Seminarunterlagen zu kopieren oder sonst zu vervielfältigen, zu verbreiten oder sonst gewerblich zu nutzen oder ohne gesonderte entgeltspflichtige Abrede mit persolog® Ton- und Bildaufzeichnungen vom Seminar fertigen zu lassen und / oder zu verwenden.

12. Gerichtsstand/Anwendbares Recht

Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht. An einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle wird nicht teilgenommen. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Potsdam.