Anmeldeformular 2027

1-tägiges arowa Intensiv-Seminar · Präsenz

Telefontraining Kundenservice



Sie trainieren klare, freundliche Servicegespräche. An eigenen Fällen üben Sie, Anliegen zu klären, Beschwerden zu bearbeiten und bei belastenden Gesprächen Grenzen zu setzen.

Ihr Nutzen

01 Orientierung geben
Servicegespräche freundlich und klar strukturieren.

02 Anliegen sicher klären
Gezielt zuhören und Lösungen verständlich erklären.

03 Souverän bleiben
Beschwerden deeskalieren und den Selbstschutz stärken.

▸ **Trainerteam kennenlernen**

Fragen zur Buchung: **+49 (0)761 389299-72**

Themenschwerpunkte

Struktur & Serviceziel
Gespräche vorbereiten, freundlich annehmen und Orientierung geben.

Anliegen & aktives Zuhören
Gezielt nachfragen, Wesentliches erkennen und Verständnis absichern.

Stimme & Sprache
Positiv formulieren, klar erklären und Stimme sowie Sprechtempo bewusst einsetzen.

Beschwerden & Selbstschutz
Emotionen ansprechen, Grenzen setzen und lösungsorientiert bleiben; sich nach belastenden Gesprächen bewusst entlasten.

Weiterleitung & Rückruf
Übergaben, Zuständigkeiten und Rückmeldungen zuverlässig organisieren.

Abschluss & Dokumentation
Ergebnisse zusammenfassen, Vereinbarungen festhalten und nächste Schritte sichern.

Zielgruppe

Für Mitarbeitende in Kundenservice, Kundendienst, Support, Empfang, Hotline, Innendienst und Telefonzentrale. Für Einsteiger und erfahrene Personen, die Kundenanliegen verständlich klären und auch schwierige Gespräche sicher führen möchten.

Termine 2027



1 Tag
9 - 17 Uhr

Maximal 6
Teilnehmende

▸ **Köln**	**27.01.2027**
	21.04.2027
	17.11.2027
▸ **Freiburg**	**23.02.2027**
	14.07.2027
	27.10.2027
▸ **Basel**	**16.03.2027**
	30.06.2027
	08.09.2027

Reguläre Seminargebühr pro Person
Köln / Freiburg: 840 € zzgl. 19 % MwSt.
Basel: CHF 1'040 · ohne MwSt.-Ausweis

▸ **Aktuelle Rabatte ansehen**

Frühbucher · Last-Minute · Mehrbucher

Kleingruppensetting | **Inklusivleistungen** | **max. 6 Teilnehmende**

Verpflegung
Mittagessen, Getränke & Snacks

Seminarunterlagen
Skript & digitale Dokumentation & Praxistransferbrief

Teilnahmezertifikat
Ihr digitales arowa-Teilnahmezertifikat

Reise, Übernachtung und Parken sind nicht enthalten.

▸ **Online auf der Website anmelden** ODER **PDF auf Seite 2 ausfüllen**

Ihre Seminaranmeldung

2027 · Köln, Freiburg und Basel · Für Unternehmen, Organisationen und Selbstständige

arowa TRAINING·COACHING·SEMINARE

01 Seminarort und Termin *

* Pflichtfelder

Bitte genau einen Termin wählen: Auswahlkreis neben dem Datum anklicken.

• **Köln**	◯ **27.01.2027**	◯ **21.04.2027**	◯ **17.11.2027**
• **Freiburg**	◯ **23.02.2027**	◯ **14.07.2027**	◯ **27.10.2027**
• **Basel**	◯ **16.03.2027**	◯ **30.06.2027**	◯ **08.09.2027**

Reguläre Seminargebühr pro Person

Köln / Freiburg: 840 € netto
999,60 € inkl. 19 % MwSt.

Basel: CHF 1'040
ohne MwSt.-Ausweis

10 % ab 2 Personen je Firma
Ihr günstigster anwendbarer Rabatt wird automatisch berücksichtigt. Rabatte sind nicht kombinierbar.

02 Teilnehmende & Rechnungsdaten

Zeilen 2 und 3: optional

Vor- und Nachname (1. Person *)

E-Mail (optional)

Abteilung / Position (optional)

Unternehmen / Auftraggeber *

Ansprechperson für die Buchung *

Straße / Hausnummer *

PLZ / Ort / Land *

Telefon / Durchwahl *

E-Mail für Buchungsbestätigung *

Rechnungs-E-Mail (optional)

Bestellnummer / Kostenstelle (optional)

Abweichende Rechnungsanschrift (optional)

03 Ihre Themenwünsche (freiwillig)

Die Auswahl hilft bei der Vorbereitung und gilt für die hier angemeldeten Personen. Alle Kästchen dürfen leer bleiben.

- ☐ Gespräche freundlich und strukturiert eröffnen
- ☐ Anliegen und Erwartungen gezielt klären
- ☐ Aktiv zuhören und passend nachfragen
- ☐ Stimme, Sprechtempo und Pausen bewusst nutzen
- ☐ Positiv und kundenorientiert formulieren
- ☐ Komplexe Sachverhalte verständlich erklären
- ☐ Beschwerden professionell aufnehmen
- ☐ Aufgebrachte Kundinnen und Kunden beruhigen
- ☐ Klare Grenzen bei Angriffen setzen
- ☐ Selbstschutz nach belastenden Gesprächen stärken
- ☐ Weiterleitungen und Übergaben verbessern
- ☐ Rückrufe und Zuständigkeiten verbindlich klären
- ☐ Lösungen und nächste Schritte vereinbaren
- ☐ Gespräche abschließen und dokumentieren

Ihre Praxisfrage oder Ihr Lernziel (optional)

Ohne Namen Dritter oder vertrauliche Daten.

04 Coaching nach dem Seminar (optional)

▸ **Coaching-Details** Coaching-Auswahl löschen

Im 1:1-Coaching per Videocall vertiefen Sie Servicegespräche und schwierige Kundensituationen.

Paketpreis je Person zusätzlich zur Seminargebühr. Ohne Auswahl kein Coaching.

- ◯ **2 x 60 Min. · 290 € netto** — 345,10 € brutto bei 19 % MwSt.
- ◯ **2 x 90 Min. · 390 € netto** — 464,10 € brutto bei 19 % MwSt.

Coaching für (Namen):

05 Buchung abschließen

☐ **Im Namen des angegebenen Auftraggebers buche ich kostenpflichtig** das Seminar für die genannten Teilnehmenden und das unter 04 gewählte Coaching. Ich bin buchungsberechtigt, akzeptiere die **AGB für offene Seminare** und habe die **Datenschutzhinweise** gelesen. *

Buchungsbestätigung mit Preis und Details per E-Mail. Bei ausgebuchtem Termin informieren wir Sie umgehend.

1. PDF im PDF-Programm speichern
Dazu »Speichern unter« wählen.

▸ **2. E-Mail öffnen: info@arowa-trainings.de**
PDF selbst anhängen und absenden.