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.

Themenschwerpunkte

01 Struktur & Serviceziel
Anrufe freundlich annehmen und Orientierung geben.

02 Anliegen & aktives Zuhören
Passend nachfragen und Verständnis absichern.

03 Stimme & Sprache
Positiv formulieren und verständlich erklären.

04 Beschwerden & Selbstschutz
Emotionen ansprechen, Grenzen setzen und sich entlasten.

05 Weiterleitung & Rückruf
Übergaben und Rückmeldungen verlässlich organisieren.

06 Abschluss & Dokumentation
Ergebnisse zusammenfassen und Vereinbarungen festhalten.

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 bis 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

Listenpreis pro Person
Köln / Freiburg: 840 € zzgl. 19 % MwSt.
Basel: CHF 1'040 · Endpreis

Firmenrabatt auf den Listenpreis
Gleiches Unternehmen, gleicher Termin.

20 %	25 %
2. Person	3. Person

Bei Aktion: 10 % nur für die 1. Person.

Aktuelle Preise und Rabatte ansehen

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

Verpflegung
Mittagessen, Getränke und Snacks

Seminarunterlagen
Skript, Dokumentation, Transferbrief

Teilnahmezertifikat
Digitales arowa-Zertifikat

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.

• **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**

Listenpreis pro Person

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

Basel CHF 1'040 Endpreis

Firmenrabatt am selben Termin

20 % 2. Person | 25 % 3. Person

Aktuelle Preise und Rabatte ansehen

Vom Listenpreis · Gleiches Unternehmen, gleicher Termin.
Bei Aktion: 10 % nur für die 1. Person.

02 Teilnehmende und Rechnungsdaten

Personen 2 und 3 sind optional.

	Vor- und Nachname	E-Mail (optional)	Abteilung / Position (optional)
1*			
2			
3			

Unternehmen / Auftraggeber *

Ansprechperson für die Buchung *

Straße / Hausnummer *

PLZ / Ort / Land *

Telefon / Durchwahl *

E-Mail für Buchungsbestätigung *

Rechnungs-E-Mail (optional)

Abweichende Rechnungsanschrift (optional)

03 Ihre Themenwünsche (freiwillig)

Ihre Auswahl hilft uns bei der Vorbereitung für die angemeldeten Personen.

- ☐ 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

Gewünschte Lernziele angeben (optional)

04 Coaching nach dem Seminar (optional)

Coaching-Details | Coaching-Auswahl löschen

1:1-Coaching per Videocall. Paketpreis je Person zusätzlich zur Seminargebühr. Ohne Auswahl kein Coaching.

◯ **2 × 60 Min. · 290 € netto**
345,10 € brutto bei 19 % MwSt.

◯ **2 × 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. *

PDF speichern, an die E-Mail anhängen und absenden. Die Buchungsbestätigung mit Preis und Details kommt per E-Mail.