

# ZERTIFIZIERUNG IM SERVICE

KOMMUNIKATIONS- UND  
PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG  
ALS SERVICE- ASSISTENZ



## EDAG AKADEMIE TRAINING

Die besondere Bedeutung der Service-Assistenz wird oft unterschätzt.

Meistens sind sie die Personen, die den ersten Kontakt mit der Kundschaft aufnehmen – und einen ersten Eindruck über das Unternehmen vermitteln.

Sie spielen also eine wichtige Rolle im gesamten Kundenerlebnis und ihre Arbeit ist vorbereitend für den Serviceberater / der Serviceberaterin.

Ein guter kommunikativer Umgang und ein offenes Auftreten der Service-Assistenz ist ausschlaggebend für den weiteren Verlauf im Kundenumgang.



In der Ausbildung erwerben Sie zertifizierte Kenntnisse in den Bereichen Servicekommunikation, Persönlichkeitsentwicklung und Kundenorientierung.

Wer in diesem Bereich sein Wissen um den Umgang mit Menschen stärkt, den erwarten oftmals neue berufliche Möglichkeiten.

### Modul 1

Sie sind danach in der Lage Kundenbeziehungen aufzubauen und eine Kundenzufriedenheit herzustellen. Die Grundlagen der Kommunikation und Kundenorientierung sind ebenfalls Bestandteil.

### Modul 2

Im Modul 2 erhalten Sie die nötigen Werkzeuge, um mit Einwänden, Reklamationen und Beschwerden umzugehen.

Die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon werden behandelt.

	2 Module – jeweils 4 Tage Zertifizierung: 1 Tag
	Mitarbeitende im Service
	Max. 12 Teilnehmende
	Präsenztraining

### KONTAKT:



EDAG Akademie GmbH  
+ 49 9852 90 800



training@edag-akademie.com



www.akademie.edag.com