

ZERTIFIZIERUNG IM SERVICE

KOMMUNIKATIONS- UND
PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG
ALS SERVICEBERATER-/ IN



EDAG AKADEMIE TRAINING

Die Aussage, nach der die erste Anschaffung durch den Verkauf zustande kommt, die zweite jedoch durch guten Service, trifft nach wie vor zu.

Deshalb spielen neben dem nötigen Fachwissen vor allem die Kommunikation und die Persönlichkeit im Service eine wesentliche Rolle.

Der Serviceberater / die Serviceberaterin ist eine berufliche Qualifizierung im Service. Diese stellt eine zentrale Funktion dar. Sie ist das Bindeglied zwischen der Kundschaft und der Geschäftsleitung.



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

Ausgebildete Serviceberater / -innen sind in der Lage, kommunikativ und strukturiert Kundengespräche zu führen. Sie steigern die Zufriedenheit und damit den Umsatz.

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.

Modul 3

Die Kenntnisse, um Konflikte souverän zu lösen, Teams zu bilden und rechtliche Aspekte rund um den Service zu beachten, werden Ihnen im Modul 3 vermittelt.

	3 Module – jeweils 4 Tage Zertifizierung: 1 Tag
	Mitarbeitende im Service
	Max. 9 Teilnehmende
	Präsenztraining

KONTAKT:



EDAG Akademie GmbH
+ 49 9852 90 800



training@edag-akademie.com



www.akademie.edag.com