

## CUSTOMER SUPPORT / HELPDESK PROFESSIONALS

### Training Days

Service- und Kundenorientierung steht und fällt mit der eigenen Persönlichkeit und den persönlichen Kompetenzen. Dabei ist es nicht anders als auf dem Fußballplatz, auch diese Kompetenzen bzw. Servicemuskeln wollen regelmäßig trainiert werden. Im Servicegeschäft geht das Training der Softskills im Alltag oft unter. Mitarbeiter stumpfen ab und arbeiten höchst routiniert. Routine hilft für die eigene Sicherheit, wirkt jedoch für den Kunden häufig zu routiniert und wenig individuell. Mit der Zeit verlieren die Servicemuskeln an Kraft und Glanz und büßen so an elementarer Wirkung beim Kunden oder in der Teamarbeit mit Kollegen ein.

Daher haben wir speziell für Teilnehmer, die schon einmal bei uns an einem Training teilgenommen haben, die Training Days eingeführt.

Trainieren Sie gemeinsam mit anderen „ehemaligen Teilnehmern“ Ihre Servicemuskeln!

#### Training Day 1 - Rollenspiele

- Typische Telefon- und E-Mailsituationen
- Videofeedback
- Persönliches Coaching

#### Training Day 2 – Erlebnislernen

- Erlebnislernen – Konsequenzen des eigenen Handelns!
- Kooperative Aufgaben zur Kundenwahrnehmung
- Training der Problemlösungskompetenz

#### Ihre Investition:

EUR 390,- zzgl. ges. MwSt.  
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

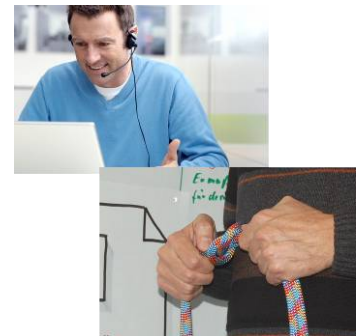
#### Haben Sie Zeit?

Training Day 1            11.04.2011 - Ludwigsburg (Stuttgart)  
Training Day 2            12.04.2011 - Ludwigsburg (Stuttgart)

## INHALT

## ZIELGRUPPE

## ÜBERBLICK





## **Seminaranmeldung**

**Fax: +49 (0) 71 41 – 125 689**

**Ja, ich möchte gerne an folgendem Seminar teilnehmen und melde mich verbindlich an:**

### **Angaben zum gewünschten Seminar:**

Seminarartikel:\* \_\_\_\_\_

Seminartermin:\* \_\_\_\_\_

Seminarort:\* \_\_\_\_\_

**Angaben zur Person:**  private Anmeldung  Firmenanmeldung

Firma:\* \_\_\_\_\_

Name, Vorname:\* \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Anschrift:\* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

E-Mail:\* \_\_\_\_\_

Telefonnummer:\* \_\_\_\_\_

Faxnummer:\* \_\_\_\_\_

Anmerkungen:

Die Teilnahmebedingungen der **marillabax Unternehmensberatung** habe ich zur Kenntnis genommen.

---

Datum, Unterschrift, Firmenstempel

\* Pflichtfelder, bitte unbedingt ausfüllen



# Teilnahmebedingungen

## 1 Anmeldung

Ihre Anmeldung sollte **schriftlich** bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bei uns eingehen. Sie können sich mit unserem Faxformular anmelden. Mit der Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie von uns eine Anmeldebestätigung. Die schriftliche Einladung erhalten Sie ca. zwei Wochen vor Seminarbeginn zusammen mit einer Wegbeschreibung.

## 2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung durch uns erfolgt mit der schriftlichen Einladung spätestens zwei Wochen vor Seminarbeginn. Eine Teilnahme an dem Seminar ist nur nach schriftlicher Bestätigung durch die **marillabax Unternehmensberatung** und erfolgter Zahlung der Teilnahmegebühr möglich. Die Teilnahmegebühr entnehmen Sie bitte der jeweiligen Preisliste. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

In der Teilnahmegebühr sind Getränke, ein Imbiss sowie die Seminarunterlagen enthalten. Die Seminarunterlagen erhalten Sie zu Beginn des Seminars.

Wir gewähren Nachlässe, wenn sich mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens zum selben Seminartermin anmelden:

## 3 Stornieren von Seminaren

Stornierungen sind uns schriftlich mitzuteilen. Es gelten folgende Bedingungen:

Bei einer Absage

- ⇒ bis 7 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir die volle Seminargebühr
- ⇒ bis 3 Arbeitstage vor dem Seminar erstatten wir 50% der Seminargebühr
- ⇒ bis 1 Arbeitstag vor dem Seminar erstatten wir 20% der Seminargebühr

Bei Nichterscheinen ohne vorherige Stornierung berechnen wir die volle Seminargebühr. Das gilt nicht, wenn Sie uns einen Ersatzteilnehmer für diesen Termin stellen.

Muss ein Seminar wegen höherer Gewalt, Ausfall des Trainers oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl ausfallen, dann besteht kein Anspruch auf Durchführung dieser Veranstaltung. Wir bemühen uns jedoch, Ihnen umgehend einen Ersatztermin anzubieten.

## 4 Seminarinhalte

Wir behalten uns vor, die Seminarinhalte ohne vorherige Ankündigung anzupassen.

## 5 Seminarunterlagen

Die ausgegebenen Unterlagen dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der **marillabax Unternehmensberatung** weder ganz noch teilweise vervielfältigt, reproduziert oder an Dritte weitergegeben werden.

Der Bezug von Seminarunterlagen ohne Teilnahme an einem Seminar ist nicht möglich.

## 6 Seminarort und -zeiten

Alle Seminare finden, wenn nichts anderes vereinbart wurde in unseren Räumen in Ludwigsburg statt. Den Veranstaltungsort bestätigen wir Ihnen in Ihrer Anmeldebestätigung.

Unsere Seminare beginnen in der Regel um 09:00 Uhr und enden ca. 17:00 Uhr. Die genauen Zeiten entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung.

## 7 Teilnahmebestätigung

Jeder Teilnehmer eines **marillabax Unternehmensberatung** Seminars erhält im Anschluss an ein Seminar eine Teilnahmebestätigung.

## 8 Haftung

Wir haften nicht bei Unfällen und Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Geräte, Gegenstände oder Kraftfahrzeuge.

Für Druckfehler übernehmen wir keine Haftung.