



Andreas Rauch  
Spechtweg 12  
71083 Herrenberg

0174-3242473  
[info@Brandrauch.de](mailto:info@Brandrauch.de)  
[www.Brandrauch.de](http://www.Brandrauch.de)

26 November, 2009

Sie arbeiten in der Auftragsannahme?

Sie bearbeiten Beschwerden am Telefon?

Sie haben oft „schwierige“ Kunden am Telefon?

**Hier ist ein Seminar für Sie.**

## Seminarübersicht: Qualität in der Anrufbearbeitung

- Grundlagen der Kommunikation
- Was bedeutet Qualität
- Praktische Übungen
- Gesprächsstruktur / Auftragsbearbeitung
- Konflikte vermeiden / Konflikte lösen

Für das Seminar sind 16 Stunden vorgesehen.