

JETZT ANMELDEN!

# 1-TÄGIGES TELEFONTRAINING

## OFFENES TELEFONTRAINING - GRUNDLAGEN

### Telefontraining für Angestellte (branchenübergreifend)

Dieses Telefontraining richtet sich an Angestellte sowohl in Dienstleistung, Industrie als auch im Handwerk. Sie lernen:

- ✓ Fragetechniken,
- ✓ cleveres Verhandeln,
- ✓ Schlagfertigkeit und
- ✓ Sprachpersönlichkeit entwickeln.

Nach nur einem Tag Telefontraining haben Sie sich grundlegende Fähigkeiten angeeignet, die in Ihrem weiteren beruflichen Alltag von unschätzbarem Wert sind.

## OFFENES TELEFONTRAINING - SCHWERPUNKT STB

### Telefontraining speziell für Angestellte von Steuerberatungskanzleien

Die besondere Herausforderung im Dreieck Mandant-Amt-Kanzlei ist bei diesem Training besonders berücksichtigt:

- ✓ Freundlich zu sein, auch wenn einem Mal die Hände gebunden sind.
- ✓ Sachlich zu bleiben, obwohl Termindruck besteht.
- ✓ Kompetent zu reagieren, wenn eine Antwort Zeit/Vorgesetzte erfordert.

Mit diesen Schwerpunkten lernen Sie im Telefontraining stets mandantenorientiert zu wirken und gleichzeitig weniger Stress mit nach Hause zu nehmen.

Melden Sie sich gleich an, die nächsten Termine sind im November!

Herzlichst

*Sina Kistner*

P.S.: Hören Sie doch in der Zwischenzeit in mein Hörbuch oder melden sich zu meinem Newsletter an! Infos finden Sie unter [www.kundengluecklichmachen.de](http://www.kundengluecklichmachen.de)



**Kunden glücklich machen.**  
Vorträge, Beratung & Telefontraining mit Sina Kistner

Telefontrainings, die  
Ihre Kunden glücklich  
machen

Kleine Gruppen  
(max. 12 Personen)

Erfahrene Trainerin:  
Sina Kistner macht seit  
10 Jahren ihre Kunden  
glücklich.

Termine:  
15.11.2018  
16.11.2018  
02.04.2019  
u. a.

Hörbuch im Handel



per Fax an **03212-1347651** (PC-Fax) oder  
per E-Mail an [telefontraining@kundengluecklichmachen.de](mailto:telefontraining@kundengluecklichmachen.de)

Hiermit melden wir folgende Personen für den rechts ausgewählten Termin an (bitte ggf. Blatt vervielfältigen).

Name TeilnehmerIn 1 \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Name TeilnehmerIn 2 \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

#### Rechnungsanschrift

Firmenbezeichnung \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift \_\_\_\_\_

#### Details

Beginn: 9.00 Uhr, Ende: 16.00 Uhr (45 Min. Mittagspause)  
Ort: siehe jeweilige Veranstaltung (Parkmöglichkeiten vorhanden,  
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln stets möglich)

Alle TeilnehmerInnen erhalten eine Teilnahmebescheinigung  
und ein Handout sowie zwei „Dranbleiben-Infos“ per E-Mail

#### Teilnahmegebühr

420 Euro zzgl. USt einschließlich Verpflegung in den Kaffeepausen  
mit Tee, Kaffee, Wasser, Saft, Gebäck

357 Euro zzgl. USt bei Buchung bis 31.10.2018 (Frühbuchervorteil)  
für Veranstaltungen mit Termin in 2019

#### Veranstalterin

Sina Kistner – Kunden glücklich machen.  
Schlossstr. 16, 76646 Bruchsal  
Tel. 07251-3268296  
[www.kundengluecklichmachen.de](http://www.kundengluecklichmachen.de)  
[kistner@kundengluecklichmachen.de](mailto:kistner@kundengluecklichmachen.de)

**15.11.2018 KARLSRUHE**  
Schwerpunkt: Steuerberatung

Ort: IHK-Gebäude, Lammstr. 13-17,  
76133 Karlsruhe

**16.11.2018 KARLSRUHE**

Ort: IHK-Gebäude, Lammstr. 13-17,  
76133 Karlsruhe

**22.01.2019 BRUCHSAL**

15 % Frühbuchervorteil bei  
Buchung bis 31.10.2018  
Ort: TRIWO Bruchsal

**18.03.2019 BRUCHSAL**  
Schwerpunkt: Kundenbetreuung

15 % Frühbuchervorteil bei  
Buchung bis 31.10.2018  
Ort: TRIWO Bruchsal

**02.04 2019 KARLSRUHE**  
Schwerpunkt: Steuerberatung

15 % Frühbuchervorteil bei  
Buchung bis 31.10.2018  
Ort: IHK-Gebäude, Lammstr. 13-17,  
76133 Karlsruhe

**04.04.2019 KARLSRUHE**

15 % Frühbuchervorteil bei  
Buchung bis 31.10.2018  
Ort: voraussichtlich IHK-Gebäude

#### Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmeberechtigung richtet sich nach dem Eingang der Anmeldungen. Die Teilnahmegebühr ist bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn fällig. Rechnungsstellung erfolgt direkt nach Anmeldung. Stornierungen werden nur schriftlich entgegengenommen. Sofern keine Ersatzperson bestellt wird, fallen 30% der Gebühr als Stornokosten an. Bei Stornierung 30 Tage oder weniger vor Veranstaltungsbeginn bleiben 100% des Seminarpreises fällig. Daten und Örtlichkeiten können sich geringfügig ändern. Sofern die Veranstaltung von Seiten der Veranstalterin nicht durchgeführt wird, werden Alternativen vorgeschlagen, es entsteht allerdings kein Anspruch auf einen Ersatztermin. Eventuell bereits entrichtete Teilnahmegebühr wird in diesem Fall wieder erstattet.