



SEMINAR 18 KM 02



Telefontraining für Mitarbeiter aus Spedition und Logistik

ZIELGRUPPE: Telefondienstmitarbeiter, Disponenten, Sachbearbeiter,
(Junior-)Verkäufer

INHALT:

- **Kommunikationsgrundlagen**
 - Gesprächsvorbereitung
 - Techniken und Strategien
- **Argumentationstechniken**
 - Gesprächsstruktur und Gesprächssteuerung
- **Kooperative und konstruktive Gespräche**
 - Eine gute Atmosphäre aufbauen
 - Wünsche und Ziele formulieren
- **Besondere Gesprächssituationen meistern**
- **Aktives Wortschatztraining**
- **Analyse der Übungen**
- **Teilnehmerfragen**

DOZENTIN: Frau Alexandra Casaccia

TERMIN: **19. Juni 2018; 9:00 bis ca. 14:00 Uhr**
(Anmeldeschluss: 14. Juni 2018)

ORT: Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen e.V.
Engelbertstraße 11, 40233 Düsseldorf

SEMINARGEBÜHREN: 325,00 EUR (Mitglieder des VSL Nordrhein-Westfalen e.V.)
395,00 EUR (Nichtmitglieder)
inklusive Seminarunterlagen, Pausengetränke, Verpflegung
Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer



Seminaranmeldung

Fax: 0211 / 7 38 58 88
Mail: info@logistik-akademie.de

L A N Logistik Akademie
Nordrhein-Westfalen
Engelbertstraße 11
40233 Düsseldorf

Hiermit melden wir verbindlich für folgenden Kurs / folgendes Seminar an:

Titel/ggf. Nummer: **Telefontraining für Mitarbeiter aus Spedition und Logistik (18KM 02)**

Termin: **19. Juni 2018**

Ort: **Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen e.V.**
Engelbertstraße 11, 40233 Düsseldorf

Gebühren: **EUR 325,00 für Mitglieder des VSL Nordrhein-Westfalen e.V.,**
EUR 395,00 für Nichtmitglieder
inklusive Seminarunterlagen, Pausengetränken, Verpflegung
Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuellen gesetzlichen MwSt.

(Änderungen vorbehalten)

Teilnehmer: _____

Funktion: _____

Firma: _____

Telefon / Fax: _____

E-Mail: _____

ggf. abweichende Rechnungsanschrift: _____

Mit dieser Anmeldung erkennen wir die Teilnahmebedingungen der L A N Logistik Akademie Nordrhein-Westfalen an.

Ort, Datum

rechtsverbindliche Unterschrift