



SEMINAR 17 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:** **13. Dezember 2017; 9:00 bis ca. 14:00 Uhr**  
(Anmeldeschluss: 04. Dezember 2017)

**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](mailto: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 (17KM 02)**

Termin:                      **13. Dezember 2017**

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