

## Fachseminare für die Versicherungswirtschaft

### **Telefontraining – Kundenkontakt im Versicherungsunternehmen –**

Das Telefontraining richtet sich an MitarbeiterInnen von Versicherungsunternehmen, die ihre Kommunikationskompetenz am Telefon vor allem in Hinblick auf „schwierige“ Gesprächspartner ausbauen möchten. Hierzu werden gezielte Gesprächsstrategien der in der Versicherungswirtschaft spezifischen Themengebiete wie z. B. Vertragsrecht, Angebot oder Schaden-/Leistungsthemen erarbeitet und anhand von Beispielfonetaten praxisnah eingeübt. Auf Wunsch können auch Situationen aus dem Alltag „nachgespielt“ und professionell aufgearbeitet werden. Sie erarbeiten sich während des Trainings einen Gesprächs-Leitfaden, den Sie in Ihrem Berufsalltag umsetzen können.

**Seminarziel** Das Ziel des Telefontrainings ist, den TeilnehmerInnen Sicherheit im Umgang mit „schwierigen“ Anrufern zu geben. Hierbei wird in dem Workshop Wert daraufgelegt, dass die Themen als Grundlage von Gesprächen verwendet werden, die in der Versicherungswirtschaft häufig vorkommen.

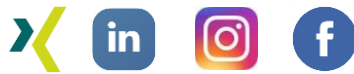
**Schwerpunkte**

- > Grundlagen der Telekommunikation: Kundenfreundlichkeit am Telefon
- > Schwierige Anrufer & Beschwerden
- Moderierte Diskussion
- Gewinnbringende Strategien für das tägliche (Telefon-)Geschäft
- Deeskalations-Taktiken bei aufgebracht/wütenden Kunden
- > Praktische Übungen mit verschiedenen Versicherungsfällen
- > Erarbeitung von Erfolgsstrategien und Gesprächsleitfäden
- > Reflektion: Persönliche Ziele und Vorschläge zur Verbesserung der Teamleistung

**Vorteil** Eine kleine Gruppengröße von 8-12 TeilnehmerInnen schafft eine angenehme Arbeitsatmosphäre und ermöglicht es, individuelle Fragestellungen mit dem Referenten besprechen zu können.

## Telefontraining – Kundenkontakt im Versicherungsunternehmen –

<b>Referent</b>	Dr. Jan C. Vaterrodt Unternehmensberatung Dr. Vaterrodt
<b>Termine</b>	Auf Anfrage
<b>Organisation</b>	Tagesveranstaltung Wir bieten unsere Veranstaltungen in Präsenz, Online oder Hybrid an, sofern es die Rahmenbedingungen (Teilnehmerzahl, Technik etc.) zulassen.
<b>Seminarzeit</b>	9.00 - 17.00 Uhr
<b>Preis</b>	€ 870,- zzgl. USt. Kleine Gruppengröße
<b>Unterlagen / Zertifikat</b>	Sie erhalten umfangreiche Unterlagen und ein Zertifikat
<b>Weitere Infos</b>	PPO GmbH Bahnhofstraße 98, 82166 Gräfelfing Telefon: +49 . 89 . 89 55 805 0 www.ppogmbh.de



<b>Anmeldung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Telefonisch unter 089 . 89 55 805 0</li><li>&gt; Formlos oder mit Anmeldeformular per E-Mail an <a href="mailto:info@ppogmbh.de">info@ppogmbh.de</a></li><li>&gt; Über unsere Internetseite <a href="http://www.ppogmbh.de">www.ppogmbh.de</a></li><li>&gt; Kurz nach der Anmeldung erhalten Sie von uns eine Bestätigung.</li></ul>
------------------	---

<b>IDD</b>	Für dieses Fachseminar sind bis zu 6 Stunden anrechenbar. Die Anzahl der anrechenbaren IDD-Stunden ist abhängig von den vorgegebenen oder vereinbarten Inhalten. *
------------	--

\* Zur Weiterbildungspflicht (IDD) siehe § 34d Abs. 9 S.2 GewO i.V.m. § 7 VersVermV – Stand: 02.11.2021.

## Telefontraining – Kundenkontakt im Versicherungsunternehmen –

### Referent



Dr. Jan C. Vaterrodt ist Experte für Marketing und Kommunikation. Den promovierten Bankkaufmann und Betriebswirt führte sein beruflicher Weg in unterschiedliche Dienstleistungsunternehmen: Deutsche Bank, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Accenture, AachenMünchener und ROLAND Rechtsschutz. Zu seinen Spezialgebieten gehören unter anderem eine umfassende Vertriebsunterstützung, die Marktforschung zur Kundenzufriedenheit, sowie die Implementierung bzw. Verbesserung einer verständlichen, klaren und freundlichen Kundenansprache auf allen Kommunikationskanälen. Herr Dr. Vaterrodt berät mittelständische Unternehmen in allen Fragen zur Unternehmensstrategie, zur Unternehmenskommunikation, zum Marktauftritt, zu Markt- und Kundenanalysen, zum Online- und Offline-Marketing sowie zum eCommerce-Business. Sein besonderes Interesse gilt den branchenspezifischen Besonderheiten einer wirksamen Kundenbindung.

### Ausgewählte Kunden



## Anmeldeformular

### Telefontraining – Kundenkontakt im Versicherungsunternehmen –

**Termine** Auf Anfrage  
**Preis** € 870,- zzgl. USt., inkl. Mittagessen, Getränke

#### Teilnehmer/in

Vorname / Nachname: \_\_\_\_\_  
Unternehmen: \_\_\_\_\_  
Abteilung: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_  
PLZ / Ort: \_\_\_\_\_  
Telefon: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

#### Abweichende Rechnungsadresse

Vorname / Nachname: \_\_\_\_\_  
Unternehmen: \_\_\_\_\_  
Abteilung: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_  
PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

**AGB** Dieser Anmeldung liegen die für den Seminarbereich der PPO GmbH geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde.

**Ort, Datum, Unterschrift:** \_\_\_\_\_