

JOB Center Heidenheim, Theodor-Heuss-Str.1, 89518 Heidenheim

BEI-Training Ostwürttemberg
Sabine + Jochen Kassel GbR
Regionaler Training Center
In den Seewiesen 26 (im TZ)

89520 Heidenheim

Heidenheim, den 19. Juni 2010

Betreff : Professionelle Kommunikation am Telefon (BTT)

Sehr geehrte Frau Kassel,

nachdem wir bei Ihnen in diesem Jahr das o.g. Trainingsprogramm absolviert haben, geben wir Ihnen heute einige Informationen über die erzielten Ergebnisse.

Wie wir Ihnen bereits in der Abschlussrunde mitteilten, hat uns Ihr Training den Blickwinkel für die täglichen Telefongespräche enorm erweitert.

Unser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde deutlich, dass sichere und unmissverständliche Kommunikation mit unseren Kunden eine Grundvoraussetzung für den Erfolg ist.

Mit der konsequenten Durchführung der erlernten Telefonie, konnten wir inzwischen mehrfach das Gesprächsklima bei Kunden mit schwierigen Problemlagen positiv und konstruktiv gestalten. Durch die erzielte Zeitersparnis ist es uns möglich das Tagesgeschäft im Back-Office Bereich im Zentralen Kundenempfang effektiver zu gestalten.

Der Erfolg durch das Training erleichtert unsere tägliche Arbeit und motiviert uns immer wieder von Neuem.

Durch das Programm BTT haben wir verinnerlicht, wie wir ein positives Gesprächsklima am Telefon herbeiführen können. Als erste Stimme des Unternehmens und mit aktivem Zuhören, führen wir jetzt die Telefonate zielgerichtet und konsequent.

Wir bedanken uns für Ihre professionelle Unterstützung, die sich- wie beschrieben- bereits schon jetzt ausgezahlt hat.

Mit freundlichen Grüßen


Thomas Koch
Geschäftsführer