# Kundenservice professionell umsetzen

## Servicequalität sichern und Kundenbindung stärken

Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Di. 26.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr
**Mi. 27.01.2027** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering

### Beschreibung

Im Kundenservice Seminar lernen Mitarbeitende aus Kundenbetreuung, Hotline, Servicecenter, Helpdesk und Support, Kundenanliegen professionell zu klären und Servicequalität verlässlich zu sichern. Im Mittelpunkt stehen strukturierte Kommunikation, klare Nachfragen, verbindliche Vereinbarungen und ein souveräner Umgang mit Rückfragen, Problemen und Beschwerden.
Die Teilnehmenden trainieren, Kunden am Telefon und über digitale Kanäle freundlich, klar und lösungsorientiert zu betreuen. Sie lernen, Anliegen sicher zu erfassen, Ursachen einzugrenzen, Lösungen verständlich zu erklären und Kundenzufriedenheit auch in schwierigen Situationen zu stabilisieren. So wird Servicekommunikation zu einem wirksamen Beitrag für Kundenbindung.

### Was Sie aus dem Seminar mitnehmen

Sie gewinnen mehr Sicherheit für professionelle Kundenbetreuung am Telefon, digital, in Hotline, Servicecenter, Helpdesk oder Support. Das Seminar hilft Ihnen, Kundenanliegen klar zu erfassen, gezielt nachzufragen und verständlich zu kommunizieren.
Sie lernen, Servicefälle verbindlich zu bearbeiten, Probleme einzuordnen, Lösungen nachvollziehbar zu erklären und nächste Schritte sauber zu vereinbaren. So stärken Sie Servicequalität, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung – auch bei Rückfragen, Unzufriedenheit oder schwierigen Gesprächssituationen.

### Lernziele

- Kundenanliegen strukturiert erfassen und professionell bearbeiten
- Am Telefon, digital und in der Hotline klar und verbindlich kommunizieren
- Rückfragen, Probleme und Beschwerden lösungsorientiert klären
- Servicequalität, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung gezielt stärken
- Vereinbarungen sauber dokumentieren und Servicefälle verlässlich weiterführen

### Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen
Praxiswerkstatt
Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

**Veranstaltungsort**
Das Seminar wird in einem Hotel in zentraler Lage und in der Nähe zum Hautpbahnhof stattfinden.

**Catering inklusive**
Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.
Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

Kompakttraining GmbH & Co. KG
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg
Tel. +49(40) 80 81 375-0
Fax +49(40) 80 81 375-41
E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider
Hamburg HRA 118788
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31
BIC HASPDEHHXXX
Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH
Hamburg HRB 136021
Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

# Kundenservice professionell umsetzen

## Servicequalität sichern und Kundenbindung stärken

Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Di. 26.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr
**Mi. 27.01.2027** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering

### Themen

- Kundenservice als Beitrag zu Zufriedenheit und Kundenbindung verstehen
- Kundenanliegen strukturiert aufnehmen und richtig einordnen
- Servicekommunikation am Telefon, digital und in der Hotline sicher führen
- Klar nachfragen, aktiv zuhören und Informationen gezielt erfassen
- Problemfälle im Kundendialog: Effektive Kommunikationstechniken
- Serviceprozess und Arbeitsschritte bei Kundenanliegen und Beschwerden
- Verbindliche Vereinbarungen im Service-Dialog
- Servicefälle dokumentieren und intern sauber weitergeben
- Umgang mit Beschwerden, Unzufriedenheit und schwierigen Gesprächssituationen
- Servicequalität auch unter Druck realisieren
- Kundenbindung stärken durch professionelle Betreuung

**31 Teilnehmer haben das Seminar bewertet**

| | |
|---|---|
| Lernerfahrung | ★★★★½ |
| Praxisbezug | ★★★★½ |
| Fragen beantwortet | ★★★★½ |
| Empfehlung | ★★★★½ |
| Weiterempfehlung | ★★★★½ |
| Gesamtbewertung | ★★★★½ |

### Arbeitsformat

Praxisnahes Kompaktseminar für Mitarbeitende aus Kundenservice, Kundenbetreuung, Hotline, Servicecenter, Helpdesk und Support. Der Trainer gibt klare Impulse, Gesprächsleitfäden und Formulierungshilfen für professionelle Servicekommunikation.
Anhand typischer Servicefälle werden Anliegenklärung, aktives Zuhören, verbindliche Vereinbarungen, Beschwerdesituationen und digitale Kundenkontakte bearbeitet. Eigene Fälle können eingebracht und für den Arbeitsalltag konkret nutzbar gemacht werden.

### Voraussetzungen

Dieses Kundenservice Seminar ist für alle geeignet, die Ihren Arbeitsplatz im Kundenservice haben.

### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungs-austausch in der Seminargruppe

**Unsere Trainer / -innen**

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

# Anmeldung

service@kompakttraining.de
040/80 81 375-41

**Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.**

☒ **Ja,** hiermit melde ich zu folgendem **Seminar** an

| | |
|---|---|
| Thema: | **Kundenservice professionell umsetzen: Servicequalität sichern und Kundenbindung stärken** |
| Ort: | **Frankfurt a.M.** |
| Termin: | **Di. 26.01.2027** von 10:00 bis 17:00 Uhr**; Mi. 27.01.2027** von 09:00 bis 16:00 Uhr |
| Preis: | **€ 960,–** zzgl. MwSt., **€ 1142,40** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering) |

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| Firma: | | | |
| Straße: | | PLZ, Stadt: | |
| Telefon: | | Fax: | |
| E-Mail: | | | |

**weitere Teilnehmer/innen:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| E-Mail: | | | |
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| E-Mail: | | | |
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| E-Mail: | | | |

☐ Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| Telefon: | | Fax: | |
| E-Mail: | | | |

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist: | |
| Firma: | | | |
| Abteilung: | | | |
| Anrede, Vorname, Name: | | | |
| Straße: | | PLZ Stadt: | |
| Telefon: | | Fax: | |
| E-Mail: | | | |

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**
Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** www.kompakttraining.de/agb/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

**Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.**

Kompakttraining GmbH & Co. KG
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg
Tel. +49(40) 80 81 375-0
Fax +49(40) 80 81 375-41
E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider
Hamburg HRA 118788
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31
BIC HASPDEHHXXX
Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH
Hamburg HRB 136021
Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider



DiVA 2.8, 14-10-2026, 22:16:46 — ID 46696