



**ZFT**  
ZENTRUM FÜR FAHRZEUGTECHNIK

## EINLADUNG



**Die Serviceassistentin  
mit Überzeugungskraft u. Verkaufsgeschick**

[www.ploechinger.de](http://www.ploechinger.de)

Termin: Dienstag, 01.03.2016 von 18:00 bis 21.00 Uhr  
Referent: Norbert Kirsch, Berater und Trainer  
Ort: ZFT (Zentrum für Fahrzeugtechnik) in Plattling, Straubinger Straße 85  
Anfahrt: A92, Ausfahrt Plattling West/B8, ca. 1,5 km Richtung Zentrum,  
ca. 200 m nach Kreisverkehr/AVP Autoland  
Seminarkosten: € 79,00 + MwSt. incl. Handout  
Zielgruppe: Serviceassistentinnen, Kassensachbearbeiterinnen, Kundenkontakterin im Service

## Die Serviceassistentin – mit Überzeugungskraft und Verkaufsgeschick

Workshop

### Zielgruppe:

Serviceassistentinnen, Kassensachbearbeiterinnen,  
Kundenkontakterin im Service

### Ziele:

Lernen Sie, wie Sie Ihre Kommunikation in Zukunft noch  
effizienter und erfolgreicher führen können.

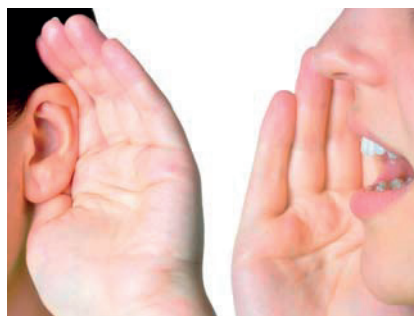




## Die Serviceassistentin – mit Überzeugungskraft und Verkaufsgeschick

### Inhalte:

1. Ihre Überzeugungskraft stärken
2. Ihr Job als Serviceassistentin
3. Ich persönliches Profil
4. Grundmerkmale der Kommunikation
5. Verbale Kommunikation: Welche Kommunikationshandwerkzeuge machen mich noch professioneller?
6. Nonverbale Kommunikation: Wie kann ich körpersprachliche Signale interpretieren und gezielt einsetzen?
7. Wie verkaufe ich Serviceleistungen?
8. Wie kann ich souverän mit Reklamationen umgehen?
9. Wie gehe ich mit verbalen Angriffen und Einwänden um?
10. Wie komme ich mit meinem Chef und den Kollegen besser klar?



### Methode:

Wir werden nicht nur Wissen vermitteln, sondern Fähigkeiten und Gewohnheiten trainieren.

## ANMELDUNG

Aus organisatorischen Gründen bitten wir um Rückantwort per Fax an **09931 - 929 111 8** bis spätestens 18.02.2016

Am Seminar  
Die Serviceassistentin  
nehme ich teil.

Ich bin Kunde beim Ingenieurbüro Plöching  
und möchte die vergünstigten Konditionen nutzen

Firmenstempel

Firma

Straße

PLZ, Ort

Name Teilnehmer

Unterschrift