

Produktinformation



WBT-Reihe „Praxiswissen Kundentypenorientierte Telefonie“

- > In sechs **Erklärfilmen** wird das Kundentypen-Modell erläutert.
- > Die vier verschiedenen Kundentypen nach Udo Heaske und deren Besonderheiten im telefonischen Kontakt werden anschaulich dargestellt.
- > Die anschließenden **Übungen** vertiefen das Gelernte und machen fit für die Umsetzung in den Arbeitsalltag.

Ziel- gruppen

- > Mitarbeiter in der Kundenberatung

Lernzeit

- > Vier WBTs à 5 - 15 Minuten
- > Quizbox ca. 30 Minuten
- > Gesamte Lernzeit: 1 Stunde 20 Min.
- > Kann z.T. nach IDD angerechnet werden.

Lernziele

- > Das Ziel ist es, den Lernenden die Eigenarten und Erwartungen der unterschiedlichen Kundentypen zu vermitteln.



WBT-Reihe „Praxiswissen Kundentypen- orientierte Telefonie“

Inhalte und vermitteltes Wissen

> Das Kundentypenmodell in sechs Filmen

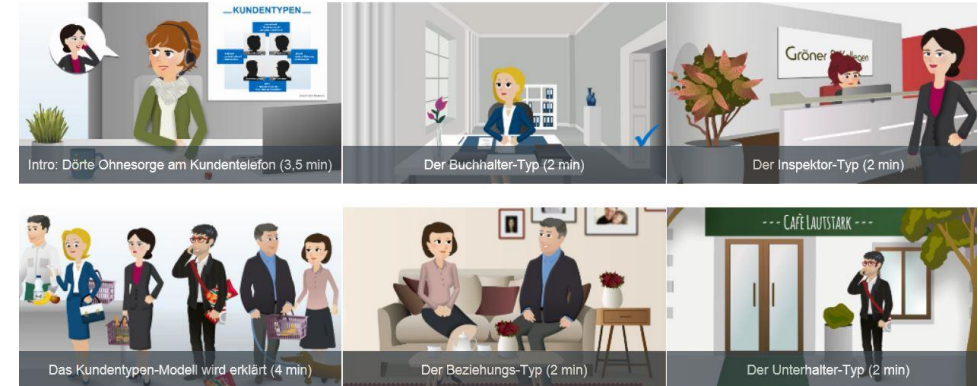
- Intro
- Der Buchhalter-Typ
- Der Inspektor-Typ
- Der Beziehungs-Typ
- Der Unterhalter-Typ

> Kundentypen-Übungen

- Die vier Kundentypen im Eisbergmodell
- Übungen zu einer kundenorientierten Gesprächsführung
- Die vier Kundentypen im telefonischen Kontakt
- Quizbox: Trainieren Sie Ihr Kundentypen-Knowhow

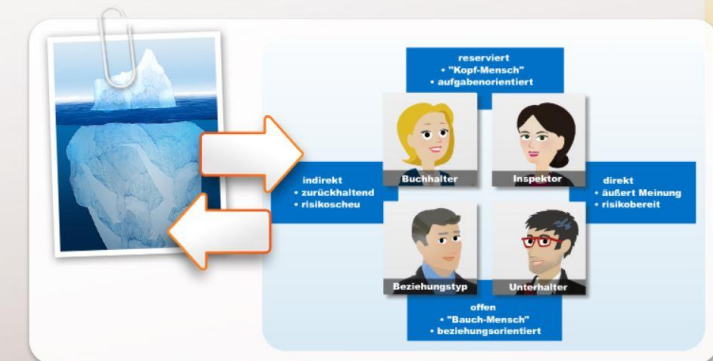
Das Kundentypen-Modell in sechs Filmen

Diese sechs Filme erläutern Ihnen das Kundentypen-Modell und seine vier typischen Charaktere:



Die vier Kundentypen im Eisbergmodell

In diesem Lernbaustein erfahren Sie, wie Sie die vier Kundentypen im Eisbergmodell wiederfinden.





WBT-Reihe „Praxiswissen Kundentypen- orientierte Telefonie“

VIWIS Quizbox

Welcher Kundentyp möchte detaillierte Informationen?

Buchhalter

Inspektor

Beziehungstyp

Unterhalter

OK

Themen
Die verschiedenen Kundentypen
57 von 57 Fragen verbleibend

Lernziel
Die verschiedenen Kundentypen
1 von 10

Wissenstand

- › Entdeckendes Lernen über Vertiefungsangebote
- › Lebendiges Lernen durch Erklärfilme und Fallbeispiele
- › Praxisorientiertes Lernen mit konkreten Praxistipps und Checklisten
- › Nachhaltiges Lernen durch Übungen und Handlungsanregungen

Technische Systemvoraussetzungen:

- › Desktop: Windows 7-10, IE 9-11, Firefox, Chrome, Safari in der jeweils neuesten Version
- › Mobile: iOS8 mit Safari, Android 4 mit Chrome
- › Das Betriebssystem bzw. der Browser müssen einen H.264-Codec für die Videowiedergabe bereitstellen
- › SCORM 1.2-kompatibel



Joachim Lautenschlager
Geschäftsführer
Bahnstraße 6
45891 Gelsenkirchen
Telefon: +49 209 36668113
joachim.lautenschlager@viwis.de



Klaus Schulze
Vertriebsbüro Süd
Rodensteiner Straße 41
64407 Fränkisch-Crumbach
Telefon: +49 6164 8329040
klaus.schulze@viwis.de



Michael Dung
Vertriebsbüro West
Jülicher Straße 13
53919 Weilerswist
Telefon: +49 2254 9486894
michael.dung@viwis.de



Angelika Wimmer
Niederlassung Österreich
Ochsenharing 34
A-5163 Mattsee
Telefon: +43 681 20669-131
angelika.wimmer@viwis.de



Sven Ziehr
Standort Hamburg
Boschstraße 23a
22761 Hamburg
Telefon: +49 40 8797419-11
sven.ziehr@viwis.de

Ihre Ansprechpartner/Berater