

# Erfolgreich arbeiten als Agent im KSC

ADC-25002

## Zielgruppe

Für Mitarbeitende im KSC/KDC und Bankmitarbeitende im telefonischen Kundenkontakt

## Ihr Nutzen

- ✓ Sie erweitern Ihre Kompetenzen für eine gelungene kunden- und serviceorientierte Kommunikation am Telefon
- ✓ Sie nutzen den Vertriebsweg Telefon sowohl zur aktiven Terminvereinbarung als auch zum Abschluss von Serviceleistungen
- ✓ Ihnen fällt es leicht, in Konfliktgesprächen souverän mit anspruchsvollen Kunden umzugehen
- ✓ Sie steigern Ihren Vertriebserfolg und erreichen einen höheren Zufriedenheitsgrad bei Ihren Kunden

## Inhalt

- ✓ Standards und Individualität im Inbound-Call vereinen
- ✓ Wohlfühlatmosphäre mit Worten und aktivem Zuhören gestalten
- ✓ Einheitliche Botschaften mit Sprache, Stimme und Körper senden
- ✓ Perspektivwechsel für die richtigen Fragen zur richtigen Zeit
- ✓ Wieso Outbound und aktive Kundenansprache wichtig für alle ist
- ✓ Nutzen des Angebotes kundenorientiert formulieren
- ✓ Wie Einwände zum stärksten Argument für mein Angebot werden
- ✓ Signale der Kunden erkennen und nutzen
- ✓ Gesprächsübungen
- ✓ Herausfordernde Situationen: Beschwerden, Emotionen und Unerwartetes im KSC
- ✓ Reklamationen und Beschwerden: Gesprächsstruktur und Situationsanalyse

## Hinweis

Dieses Seminar können Sie auch als Vor-Ort-Maßnahme in Ihrer Bank durchführen.



### Termin

29.09.2025 -  
02.10.2025



### Ort

Beilngries



### Preis

1.250,00 €



### Ansprechpartner

Matthias Regnat  
08461/650-1314  
matthias.regnat@abg-bayern.de  
Andrea Meier  
08461/650-1304  
andrea.meier@abg-bayern.de

[Buchen](#)