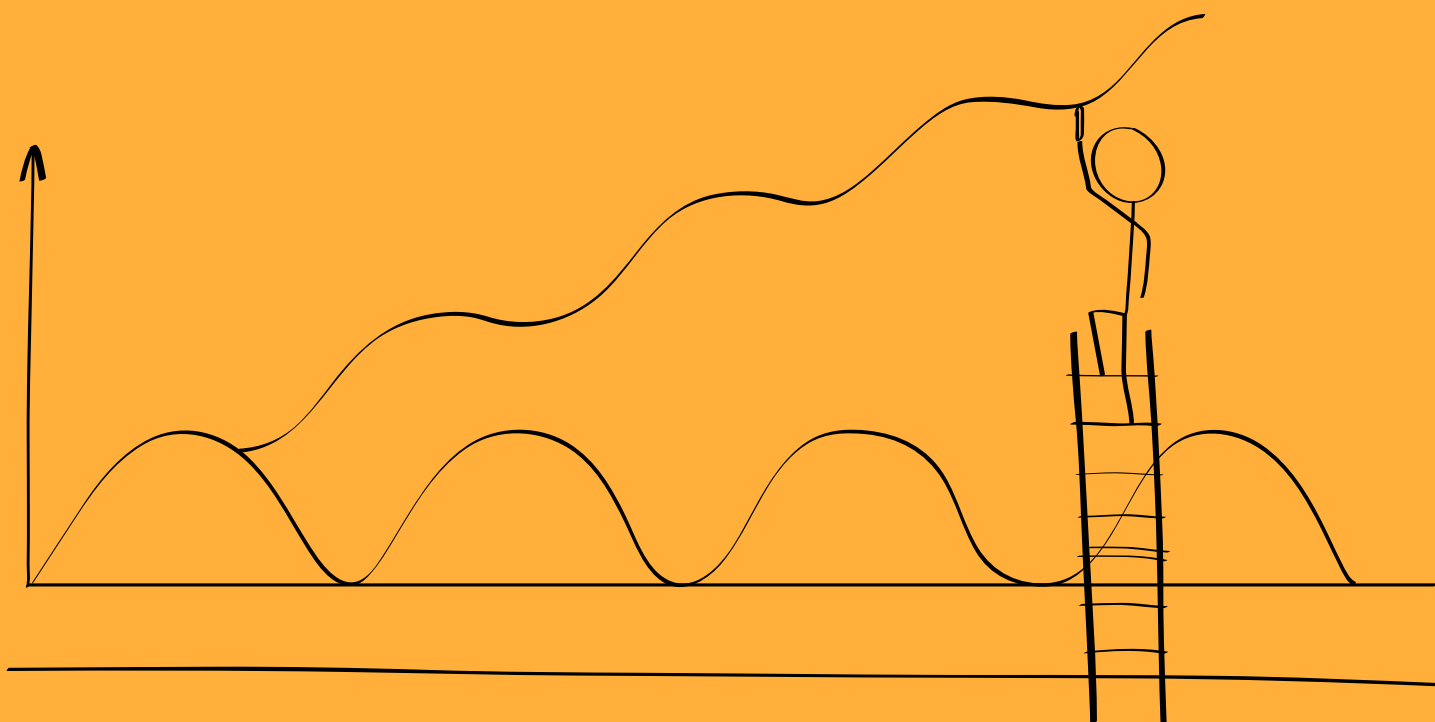


*... für Menschen!*

# Ihr Wissen und Ihre Kompetenz von TÜV Rheinland zertifiziert

Werden Sie **Zertifizierte/r Kundenbetreuer/in**  
mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation



Geprüfte  
Qualifikation  
Unbefristet  
gültig



[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
ID 0000043319



*Kunden fürs Leben gewinnen!*

# BETREUER/IN KUNDEN

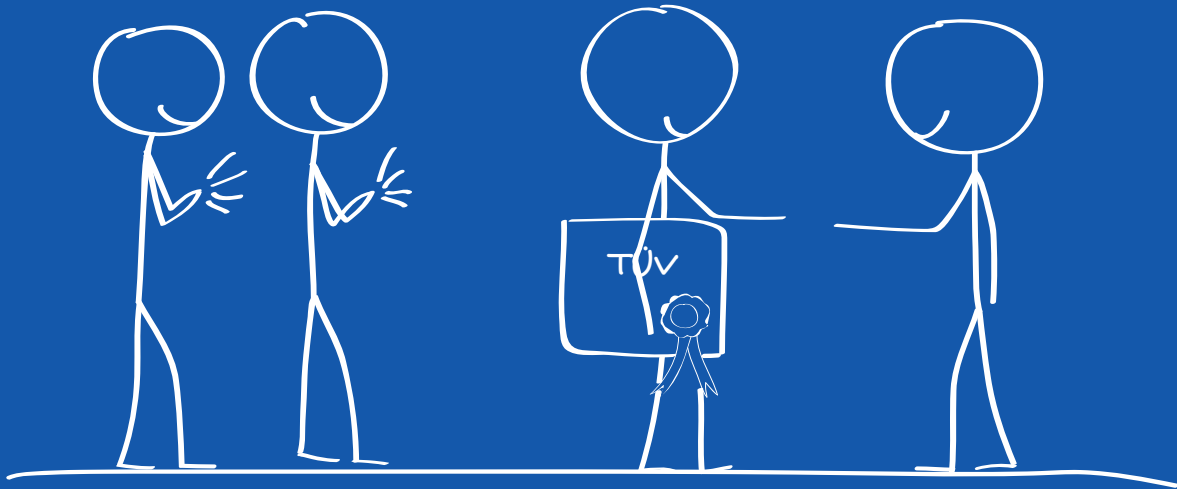
## Zeigen Sie, dass Sie in der Kundenbetreuung ein Profi sind!

Lassen Sie sich mit Ihren persönlichen Kenntnissen und Kompetenzen von TÜV Rheinland zertifizieren!

Die Fähigkeiten zum Aufbau und zur Pflege von Kundenbeziehungen spielen für den beruflichen Erfolg eine entscheidende Rolle. Dabei denkt man zunächst an **externe Kunden**, doch auch Vorgesetzte und Kollegen kann man als Kunden betrachten: Als **interne Kunden**, die für Erfolg und Zufriedenheit im Beruf genauso wichtig sind wie externe Kunden.

Zeigen Sie mit Ihrer persönlichen Zertifizierung, dass Sie **kundenorientiert denken und handeln**, Verantwortung für Ihre Kundenbeziehungen übernehmen und **exzellenten Kundenservice** leisten. Setzen Sie ein Signal, dass Kundenorientierung bei Ihnen bereits bei Ihrer Haltung zu internen Kunden beginnt.

Durch die Ausbildung erhalten Sie zahlreiche Möglichkeiten, selbst schwierige Situationen im Umgang mit Kunden zu bewältigen. Effektive Methoden der Eigenorganisation helfen Ihnen, Ihre Kunden jederzeit professionell zu betreuen.



## Wie werden Sie zertifiziert?

In nur 4 Schritten werden Sie Zertifizierte/r Kundenbetreuer/in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation

1. **Besuchen Sie die *BEITRAINING*<sup>®</sup> Seminare Kundenorientierte Dienstleistung - Customer Focused Service<sup>®</sup> (CFS), Professionelle Kommunikation am Telefon - Business Telephone Techniques<sup>®</sup> (BTT) und Zeit- und Aktivitätenplanung - Time Activity Planning<sup>®</sup> (TAP).**

Alle Seminare werden an verschiedenen Standorten regelmäßig angeboten. Detaillierte Informationen zu den Inhalten der einzelnen Seminare finden Sie auf den Folgeseiten.

**Prüfungsvoraussetzungen** sind weiterhin eine abgeschlossene Berufsausbildung bzw. ein gleich- oder höherwertiger Abschluss sowie ein Jahr Berufserfahrung in der Kundenbetreuung

**Termine und Veranstaltungsorte** finden Sie auf unserer Homepage [www.bei-training.com](http://www.bei-training.com).

Oder sprechen Sie Ihren regionalen *BEITRAINING*<sup>®</sup> Berater an.

2. **Vertiefen Sie nach jedem Seminar Ihr Wissen**, indem Sie unser digitales Lernkartensystem nutzen und erfolgreich abschließen. Mit dieser modernen Methode des mobilen Microlernens festigen Sie nicht nur Ihr Wissen, sondern bereiten sich auch schon intensiv auf die Prüfung vor.
3. **Bestehen Sie die schriftliche Prüfung durch den TÜV Rheinland.** Diese besteht aus Multiple Choice-Fragen und offenen Fragen. Die Prüfung findet an verschiedenen Standorten statt. Über Termine und Veranstaltungsorte werden Sie regelmäßig informiert.
4. **Beweisen Sie Ihre Kompetenz.** Wir möchten, dass Sie das Erlernte auch wirklich anwenden. Daher erhalten Sie Besuch an Ihrem Arbeitsplatz von einem Prüfer, der von der **Personenzertifizierungsstelle PersCert TÜV** anerkannt wurde. Bei diesem Gespräch wird die praktische Umsetzung der Kompetenzen überprüft. Dies ist der letzte Baustein, den Sie für Ihre Zertifizierung brauchen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie Informationen zu den Seminaren, die Sie auf Ihrem Weg zum/r Zertifizierten Kundenbetreuer/in mit TÜV geprüfter Qualifikation durchlaufen:



*Kunden fürs Leben gewinnen!*

## WAS LERNEN SIE?

- Wer oder was ein Kunde ist.
- Wie sich besserer Service auswirkt.
- Welchen Einfluss interne und externe Kunden auf Ihr Arbeitsumfeld haben.
- Den Umgang mit unterschiedlichen Kunden.
- Wie Sie gute Kundenbeziehungen aufbauen.
- Was Körpersprache und Mimik bewirken.
- Welche Techniken Sie nutzen können, um Ihre Kunden zufrieden zu stellen.
- Wie Sie konstruktiv mit schwierigen, verärgerten oder aggressiven Kunden umgehen.
- Wie Sie Kundenerwartungen steuern und übertreffen.

## Customer Focused Service<sup>®</sup> (CFS)

### Kundenorientierte Dienstleistung

Das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Kunden ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren eines Unternehmens, denn der entscheidende Wettbewerbsvorteil liegt oft im Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen. Indem Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit internen und externen Kunden verbessern, profitieren Sie sowohl persönlich als auch hinsichtlich Ihres beruflichen Erfolges.

**Customer Focused Service<sup>®</sup>** konzentriert sich auf das Verhältnis zu internen und externen Kunden und strebt die Verbesserung der Kundenfreundlichkeit von Unternehmen an. Der Aufbau von Vertrauen und die Steigerung der Kundenzufriedenheit sind zwei wesentliche Voraussetzungen für die Etablierung eines loyalen Kundenstamms. Das Gedankengut des „internen Kunden“ wirkt sich positiv auf das Betriebsklima und die produktive und wertschätzende Zusammenarbeit auf allen Unternehmensebenen aus.

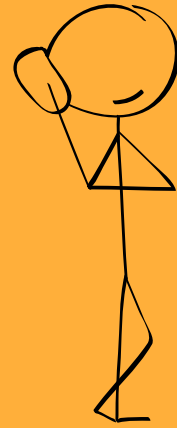
## WIE PROFITIEREN SIE?

Die Teilnehmer lernen, die volle Verantwortung für Kundenbeziehungen, Ergebnisse und Leistungen ihres Unternehmens zu übernehmen. Dieses Programm zeigt Ihnen eine Reihe von Möglichkeiten auf, selbst die schwierigsten Situationen im Umgang mit Kunden zu bewältigen. Sie erkennen die Wichtigkeit von internen und externen Kunden und wie sich exzellenter Kundenservice sowohl auf den Geschäftserfolg als auch auf Ihren persönlichen Erfolg auswirkt.

## WIE LANGE DAUERT ES?

2 x 1 Tag.

Weitere Informationen und Termine



*Beeinflussen Sie das Gesprächsklima positiv!*

## Business Telephone Techniques<sup>©</sup> (BTT)

### Professionelle Kommunikation am Telefon

Kennen Sie das? Sie rufen in einem Unternehmen an, da Sie eine Auskunft benötigen. Sie werden mehrfach weiter verbunden und erzählen Ihre Geschichte nun bereits zum dritten Mal. Negative Erlebnisse am Telefon gehören zu unserem Alltag.

Wenn ein Kunde oder Interessent bei Ihnen anruft, soll er sein Anliegen schnell und unkompliziert vorbringen können und kompetente Beratung erhalten. Dazu brauchen Sie Mitarbeiter, die den professionellen Umgang mit dem Telefon gelernt haben.

Die Stimme am Telefon repräsentiert die Firma nach außen und ist das stärkste Kommunikationsinstrument. Das Seminar **Business Telephone Techniques<sup>©</sup>** strebt die Verbesserung der Kundenfreundlichkeit an. Kunden und Interessenten, die bei Ihnen anrufen, sollen sich wohl fühlen und kompetent bedient werden.

### WIE PROFITIEREN SIE?

Die Teilnehmer lernen, das Gesprächsklima am Telefon positiv zu beeinflussen. Es werden Fertigkeiten trainiert, die im Alltag unmittelbar und gewinnbringend genutzt werden können. Sie erkennen, wie wichtig es ist, dass sich der Anrufer verstanden und freundlich behandelt fühlt, denn ein zufriedener Kunde ist die Voraussetzung für das eigene Wohlbefinden und den persönlichen Erfolg.

### WIE LANGE DAUERT ES?

Einen ganzen Tag oder zwei halbe Tage.

### WAS LERNEN SIE?

- Wie Sie am Telefon auf andere wirken.
- Was Sie am Telefon positiv und negativ beeinflusst.
- Wie Sie gleich durch die Begrüßung das Gesprächsklima positiv beeinflussen.
- Wie die Kommunikationspsychologie funktioniert und wie Sie sie im Gespräch effektiv einsetzen.
- Wie Sie schwierige Sachverhalte diplomatisch formulieren.
- Wie Sie konstruktiv mit schwierigen, verärgerten oder aggressiven Kunden umgehen.
- Wie Sie in hektischen Zeiten gelassen bleiben.
- Wie Sie in zehn Schritten perfekt telefonieren.

Weitere Informationen und Termine



*Sich selbst besser organisieren!*

## WAS LERNEN SIE?

- Welche Gewohnheiten Sie haben, wie sie entstehen und wie Sie sie ändern können.
- Welches Ihre Stärken und Schwächen sind.
- Wie und wo Engpässe entstehen.
- Was wichtig und was wesentlich ist.
- Wie Sie Ihre Aufgaben sinnvoll priorisieren.
- Welches die „großen Steine“ in Ihrem Leben sind.
- Wie man einen produktiven und effektiven Arbeitstag plant.
- Wie Sie Unterbrechungen vermeiden.
- Wie Sie Zeitblöcke sinnvoll einsetzen.
- Was „Zeitdiebe“ und „Zeitfresser“ sind und wie man sie vermeiden kann.
- Wie Sie Checklisten einsetzen, um Ihre Arbeit zu steuern.

## Time Activity Planning<sup>©</sup> (TAP)

### Zeit- und Aktivitätenplanung

Manche Menschen sprechen von Zeitmanagement. Tatsache ist jedoch, dass wir die Zeit nicht managen können. Vielmehr können wir sie nutzen oder verschwenden.

Läuft Ihnen die Zeit davon, weil die Arbeit immer mehr wird? Wissen Sie manchmal nicht, mit welchen Aufgaben Sie anfangen sollen und haben Schwierigkeiten den Überblick zu behalten. Trotz immer besserer technischer Hilfsmittel haben wir immer weniger Zeit bei zunehmendem Stress.

Lernen Sie Ihre Prioritäten richtig zu setzen und mit Hilfe von Zeitblöcken effektiver zu arbeiten. Nehmen Sie sich die Zeit, Ihre Aufgaben zu planen. Sie werden letztendlich all die Zeit einsparen, die Ihnen jetzt zu fehlen scheint.

Servicekräfte bekommen Techniken und Hilfsmittel an die Hand, um den täglichen Stress zu bekämpfen, der durch Organisationsdefizite entsteht. Dies ist die Grundlage für mehr persönlichen und beruflichen Erfolg.

## WIE PROFITIEREN SIE?

Die Teilnehmer lernen, ihre Zeit kontrolliert einzusetzen, um ihre Arbeit zu erledigen und gleichzeitig den Stress, der auf ihnen selbst, ihren Vorgesetzten und Kunden lastet, zu verringern. Dieses Programm zeigt eine Reihe von Möglichkeiten auf, selbst in schwierigsten Situationen professionell zu reagieren.

## WIE LANGE DAUERT ES?

1 ½ Tage.

# Was sind Ihre Vorteile bei **BEITRAINING**®?

Wer ein **BEITRAINING**® Seminar besucht, weiß die Vorteile unseres Konzepts zu schätzen:

- Sorgfältige Beratung vor dem Seminar und Teilnehmer mit echter Veränderungsbereitschaft sichern eine erfolgreiche Seminarteilnahme.
- Trainer aus der Praxis, interaktive Lernmethoden und Anwendungsübungen garantieren umsetzbare Inhalte.
- Training in kleinen Einheiten und ganz in Ihrer Nähe führen zu langfristigen Erfolgen.
- Mobiles Lernen im Anschluss an ein Seminar mit dem digitalen Lernkartensystem sorgt für nachhaltige Wissensvertiefung.
- Die persönliche Nachbetreuung am Arbeitsplatz unterstützt die Umsetzung des Gelernten.

Nun können Sie Ihre Kenntnisse und Kompetenzen mit einer individuellen, personenbezogenen Zertifizierung durch den TÜV Rheinland krönen.

Beweisen Sie, dass Sie Ihr „Handwerk“ sicher und nachhaltig beherrschen!

Im Gegensatz zu anderen Zertifikaten wird nicht nur Wissen abgefragt, sondern auch geprüft, inwieweit das Gelernte in der Praxis auch angewendet wird.

## Ihre Investition

2.310 Euro inkl. der Prüfungsgebühren (zzgl. MwSt.)

Nach Abschluss Ihres Lehrgangs haben Sie die Möglichkeit, die Prüfung abzulegen. Die Prüfungsgebühr beinhaltet die schriftliche Prüfung durch den TÜV Rheinland sowie die Prüfung der Umsetzung durch einen von der **Personenzertifizierungsstelle PersCert TÜV anerkannten Prüfer** an Ihrem Arbeitsplatz.

## Unsere Leistungen

- **Eine individuelle Analyse Ihres Weiterbildungsbedarfs** im Vorfeld des Seminars, damit Sie sicher sein können, das richtige Seminar zum richtigen Zeitpunkt zu besuchen.
- **Hochwertige Seminarunterlagen** und eine vollwertige Verköstigung in der Mittagspause und in den Zwischenpausen.
- **Eine persönliche Nachbetreuung am Arbeitsplatz**, bei der Sie professionell bei der Umsetzung des erworbenen Wissens in die Praxis unterstützt werden.
- Zur **flexiblen und mobilen Festigung Ihres Wissens** stehen Ihnen die wesentlichen Inhalte des Seminars im Anschluss daran in Form eines modernen **E-Learning-Systems**, auf Ihrem **Computer oder Mobiltelefon** zur Verfügung.
- Sie haben die Möglichkeit, **das gesamte Seminar (oder auch Teile davon) jederzeit kostenfrei zu wiederholen**, wenn Sie Ihre Kenntnisse auffrischen oder vertiefen wollen.

# Welche Vorteile bringt Ihnen die Zertifizierung?

- Sie erlernen professionelle Methoden und Techniken der Kundenbetreuung und können diese auch umsetzen.
- Sie setzen ein starkes Signal an Ihre Kunden, indem Sie zeigen, dass Sie Ihren Beruf ernst nehmen und exzellenten Kundenservice leisten.
- Sie erhöhen Ihren Wert gegenüber Ihrem Arbeitgeber und potenziellen Arbeitgebern, indem Sie Ihr Engagement, Ihre Kompetenz und Ihre Professionalität eindrucksvoll unter Beweis stellen.

# Wie können Sie Ihre Zertifizierung nach außen darstellen?

Sie erhalten ein Zertifikat von TÜV Rheinland.

TÜV Rheinland steht weltweit für Kompetenz und Vertrauen.

Der QR-Code auf Zertifikat und Signet verweist auf die Zertifizierungsplattform **Certipedia**, auf der die Prüfungsvoraussetzungen und die erworbenen Kompetenzen dargestellt werden. So kann jeder sehen, welche Qualifizierung Sie erworben haben.



## Persönliches Werbesignet von TÜV Rheinland



Auf Wunsch erhalten Sie gegen eine Zusatzgebühr vom TÜV Rheinland Ihr ganz persönliches Werbesignet, mit dem Sie Ihre Kompetenz auf Ihren Visitenkarten und anderen persönlichen Marketing-Materialien zeigen können. Das Werbesignet enthält gleichzeitig einen persönlichen, namentlichen Eintrag auf Certipedia mit der Möglichkeit der Verlinkung auf Ihre Homepage.



# Über **BEITRAINING**<sup>®</sup>

## Wer wir sind!

Jedes Unternehmen lebt von der Qualität seiner Mitarbeiter. Deshalb hat sich **BEITRAINING**<sup>®</sup> (**BEI** steht für Business Education International) zur Aufgabe gemacht, die Mitarbeiterentwicklung gezielt zu fördern.

Wir kombinieren unseren internationalen Erfahrungsschatz mit den Stärken regionaler Strukturen und einer individuellen Betreuung unserer Kunden vor Ort. So finden Sie uns in Deutschland und Österreich flächendeckend an verschiedenen Standorten, die alle nach den gleichen Qualitätsstandards arbeiten.

**BEITRAINING**<sup>®</sup> bietet Trainingsprogramme in folgenden Bereichen:

- [Management](#)
- [Verkauf](#)
- [Service und Dienstleistung](#)
- [Persönliche Entwicklung](#)

Geschult werden Fähigkeiten und Fertigkeiten, die sogenannten „People Skills“. Diese sind in der beruflichen Praxis dringend erforderlich, werden in Schule und Ausbildung aber nur selten bis gar nicht vermittelt.

Kleine und mittlere Unternehmen, Franchisesysteme und Netzwerke – das ist die Kernzielgruppe, auf die wir spezialisiert sind. Seit 1997 betreuen wir inzwischen rund 2.000 Kunden, die auf unsere Kompetenz und Expertise vertrauen.



**BEITRAINING**<sup>®</sup> *International*

Bucher Str. 79a  
90419 Nürnberg

TEL +49 (0)911 - 20 600 0

FAX +49 (0)911 - 20 600 14

E-MAIL [zertifizierung@bei-training.com](mailto:zertifizierung@bei-training.com)

WWW [bei-training.com](http://bei-training.com)