

## Effiziente Trainingsmethode mit Videos

### Kommunikationstraining für Servicemitarbeiter

#### „Aktives Zuhören und positives Formulieren“

Der schnelle Wechsel von Produkten, eine hohe Mitarbeiterfluktuation und ein starker Wettbewerb machen eine schnelle und effiziente Schulung von Servicemitarbeitern notwendig.

Mit dem Video-Training für Servicemitarbeiter können Produktschulungen, Kommunikationstrainings und der professionelle Umgang mit Kunden in verschiedensten Situationen praxisnah und kostengünstig durchgeführt werden.



Die Grundlage des Trainings bilden **authentische Videoszenen**, in denen gängige Gesprächssituationen von Servicemitarbeitern gezeigt werden. Ein **persönlicher Video-Coach** vermittelt und **vertieft** darüber hinaus wichtige **Schulungsinhalte**. So können gezielt verschiedene Aspekte des kommunikativen Verhaltens im Kundengespräch trainiert werden. Die Videoinhalte werden mit **interaktiven Übungen** kombiniert, in denen das bereits Erlernte angewandt wird. Mit der persönlichen Lernstandskontrolle werden die jeweiligen kommunikativen Kompetenzen

gemessen. So können Wissenslücken schnell erkannt und geschlossen werden.

Von Mitarbeitern im Kundenservice wird nicht nur die sachlich korrekte Bearbeitung der Kundenanliegen erwartet. Sie möchten die Kunden auch emotional an ihr Unternehmen binden. Dies gelingt immer dann besonders gut, wenn dem Gesprächspartner das Gefühl gegeben wird, ihn wirklich zu verstehen und ihm ernsthaft helfen zu wollen. Doch wie genau ist das zu erreichen? Aktives Zuhören und positives Formulieren stellen zwei entscheidende Schlüssel dar, um ein Kundengespräch für alle Beteiligten zum Erfolg zu führen.

Das LinguaTV Video-Training „Aktives Zuhören“ hilft Ihnen dabei.

### Lerninhalte

- ✔ Gesprächsatmosphäre positiv beeinflussen
- ✔ Reizformulierungen vermeiden
- ✔ Vertrauen schaffen
- ✔ Logisch und sachlich erklären
- ✔ Beobachtungen formulieren, Bewertungen vermeiden
- ✔ Regeln des aktiven Zuhörens kennen und anwenden

Bei der Konzeption und Durchführung des Kommunikationstrainings haben wir sehr großen Wert auf **praxisrelevante Inhalte** und eine **unterhaltsame Darbietung** gelegt, damit Sie nicht nur einfach, schnell und effektiv lernen sondern auch Spaß haben können. Das Video-Training kann selbständig oder in Kombination mit Präsenzseminaren oder Webinaren gebucht werden.

### Geeignet für

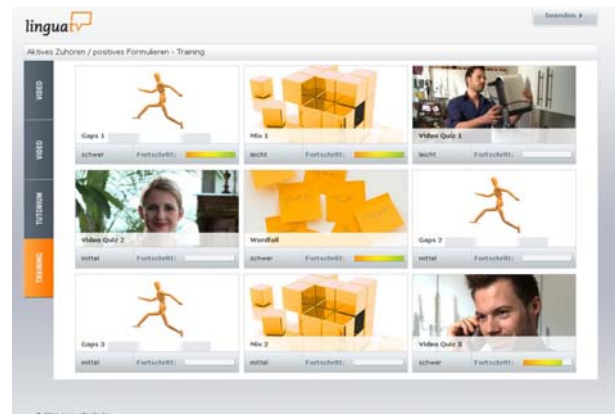
- ✔ Servicemitarbeiter, die ihre kommunikativen Fähigkeiten verbessern möchten

Alle Vorteile des Online Video Kommunikationstrainings auf einen Blick:

- ✔ **Flexibles Lernangebot**, denn LinguaTV bietet unbegrenzte Lernmöglichkeiten für jeden Geschmack: egal für welche Themenbereiche Sie sich entscheiden.
- ✔ **Praxisnah und authentisch**, denn LinguaTV vermittelt vor allem Kenntnisse, die Sie sofort anwenden können.
- ✔ **Innovativ und erprobt**, denn LinguaTV kombiniert bereits erprobte Lernmethoden mit den neuesten Erkenntnissen der Pädagogik und nutzt modernste Technologien.
- ✔ **Großer Komfort**, denn LinguaTV erfordert keine technischen Vorkenntnisse oder Installationen. Es reichen eine Internetverbindung und die bereits auf 95% aller PCs vorhandene Flash-Technologie.
- ✔ **Hohe Verfügbarkeit**, denn egal, ob zu Hause, im Büro oder unterwegs: LinguaTV ist überall empfangbar - 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche.
- ✔ **Hoher Unterhaltungswert**, denn durch den Einsatz neuer interaktiver Lernmethoden wie Videos, Quiz und Spiele gestaltet LinguaTV Ihre Weiterbildung unterhaltsam und abwechslungsreich.
- ✔ **Günstig und effizient**, denn LinguaTV spart Geld und Zeit für lange Wegstrecken und Reisen und schont so die Umwelt und Ihr Budget.
- ✔ **Maßgeschneidert und individuell**, LinguaTV produziert auf Wunsch maßgeschneiderte Trainings und stellt die Lernmodule bedarfsgerecht und individuell zusammen.

## Inhalt und Funktionen

- ✔ szenischen Videolektionen (ca. 2-3 Minuten) und interaktive Übungen
- ✔ Video-Tutorien zu verschiedenen Themen mit praktischen Tipps
- ✔ Umfangreiche Übungssammlung
- ✔ persönliche Lernstandskontrolle
- ✔ Anreiz- und Belohnungssystem
- ✔ Zusätzliche Lernmaterialien zum Downloaden



## Jetzt testen

bfgm und LinguaTV laden Sie herzlich dazu ein, diese neue, effiziente und multimediale Art des Trainings mit einer exklusiven Probelektion zu entdecken.

- ➡ Live auf der CallCenterWorld in **Halle 5 Stand B2/4** am Stand von bfgm fingerhut+seidel. Täglich um
  - ✔ 11.00 Uhr,
  - ✔ 14.00 Uhr und
  - ✔ 16.00 Uhr.
- ➡ Im Internet
  - ✔ Einfach unter <http://www.linguatv.com/af/bfgm> registrieren,
  - ✔ Registrierungs-E-Mail bestätigen und Kurs starten.

## Kontakt

**LinguaTV GmbH**  
Landsberger Allee 24  
D-10249 Berlin / Germany

Phone: +49-(0)30-42802750  
Fax: +49-(0)30-42802752  
E-Mail: [info@linguatv.com](mailto:info@linguatv.com)  
Website: [www.linguatv.com](http://www.linguatv.com)

**bfgm fingerhut+seidel**  
Philipp-Müller Str. 9  
06110 Halle

Phone: +49-(0)345-68 239 0  
Fax: +49-(0) 345-68 239 10  
E-Mail: [kontakt@bfgm-halle.de](mailto:kontakt@bfgm-halle.de)  
Website: [www.bfgm-halle.de](http://www.bfgm-halle.de)