

Linde Gas Therapeutics · Landshuter Str. 19 · 85716 Unterschleißheim

Birgit Konrad  
TTC  
Bahnhofstr. 35  
63743 Aschaffenburg

Datum  
08.08.2008

## Empfehlungsschreiben

### „Bei Anruf Service!“ – Telefontraining für Customer Service und Telefonzentrale

Sehr geehrte Frau Konrad,

wir bedanken uns sehr herzlich bei Ihnen für Ihr professionelles Training unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das Sie wiederholt bei uns im Haus durchführen.

Folgende Module wurden geschult:

- Modul 1: Basis- / Grundlagentraining
- Modul 2: Forderungsmanagement
- Modul 3: Angebotsverfolgung
- Modul 4: After Sales Zusatzverkäufe und Preisverhandlungen
- Modul 5: Kundenverträge verlängern / Beratungsgespräche

Ein Auffrischungs- und Vertiefungstraining, in dem auch neue Themen aufgegriffen werden wie z.B. Reklamationsmanagement, Web-Portal, Web-Shop, etc. wird seither halbjährlich durchgeführt.

Linde Gas Therapeutics gilt als führender Hersteller und Vertreiber von medizinischen Gasen sowie als Anbieter von Therapien und Dienstleistungen für Universitätskliniken, Krankenhäuser und Ärzte. Wir legen deshalb hohen Wert auf kundenorientiertes Verhalten und zielorientierte Gesprächsführung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Durch Ihre große Erfahrung bieten Sie ein hervorragendes Seminarangebot mit hoher praktischer Orientierung zur individuellen Verbesserung und Optimierung der Kundengespräche der einzelnen Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Linde Gas Therapeutics GmbH  
Landshuter Straße 19  
85716 Unterschleißheim

Postfach 1429  
85704 Unterschleißheim

Sitz der Gesellschaft:  
Unterschleißheim  
Reg.-Nr. HRB 168884  
des AG München  
USt-IdNr.: DE814919964  
IK 590915175

Geschäftsführung:  
Arnold Coppin, Wolfgang Schmidt

Bankverbindung:  
Dresdner Bank AG München  
BLZ 700 800 00  
Konto-Nr.: 6 640 151 00  
IBAN: DE92 7008 0000 0664 015100  
SWIFT Code: DRES DE FF 700

Seite 2

Die ausgewogene Mischung aus praktischen Übungseinheiten und theoretischem Unterricht ist sehr ansprechend, da so die eigenen Stärken herausgearbeitet werden können und nicht nur rhetorische Standards vermittelt werden.

Die Rückmeldung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist ausgesprochen positiv. Sie können in ihrer täglichen Arbeit die Schulungsinhalte konstruktiv umsetzen, woraus sich ein spürbar positiver Effekt für das Tagesgeschäft hinsichtlich Sicherheit und Kundenzufriedenheit ergibt. Das Selbstbewusstsein unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besonders bei schwierigen Kundengesprächen wurde kontinuierlich erhöht.

Mit der Durchführung von individuellen Auffrischungsseminaren bewiesen Sie die Flexibilität und Professionalität, die wir von einem Schulungsanbieter erwarten. Die serviceorientierte und freundliche Kommunikation mit unseren Kunden wird so nachhaltig gesteigert.

Wir freuen uns auch in Zukunft auf Ihre professionelle Unterstützung und Ihre außerordentlich kurzweiligen und hilfreichen Trainingseinheiten.

Mit freundlichen Grüßen



Wolfgang Schmidt



i.V. Sabine Schreiner-Polster  
Leitung CRM & Project Management