

# KUNDENDIENST BASIS

## Zuverlässiger Service

### TEILNEHMER

Alle kaufmännischen Mitarbeiter des Unternehmens mit Label-Grundkenntnissen

### INHALTE

Lernen Sie wesentliche Funktionen im Kundendienst kennen. Anruf, Auftrag, Planung, Einsatz, Rechnung als professioneller Arbeitsprozess bilden eine solide Grundlage für Ihren Arbeitsalltag.

### NUTZEN

Unsere Fokussierung auf elementare Themen der Kundendienstverwaltung in Label-Software sorgt für eine schlanke Organisation und einen modernen Service in Ihrem Unternehmen.

### ABLAUF

Das 1-tägige Seminar findet an den genannten Terminen von 9-16 Uhr statt. Jedem Teilnehmer steht ein eigener Laptop zur Verfügung, an dem die gelernten Inhalte direkt angewendet werden können.

### INVESTITION

395,- EUR (zzgl. MwSt)

Darin sind enthalten:

- ▶ ganztägige Verpflegung vor Ort
- ▶ Nutzung eines Schulungslaptop
- ▶ ausführliche Seminarunterlagen
- ▶ maximal 12 Teilnehmer im Seminar

### AGENDA

#### 1. Adressverwaltung Kundendienst

- ▶ Kunden und Rechnungsempfänger
- ▶ Objekt- und Mieteradressen
- ▶ Eigentümer und Versandanschrift
- ▶ CRM – Kundendienst im Überblick

#### 2. Anlagen und Wartung

- ▶ Neuanlage und Verwaltung von Anlagen
- ▶ Anlagen-Karteikarte ausfüllen
- ▶ Wartungs-Checklisten zuordnen
- ▶ Wartungstermine hinterlegen

#### 3. Kundendienstauftrag und Abwicklung

- ▶ Verwaltung von Kundendienstaufträgen
- ▶ Auftragsannahme mit Terminplanung
- ▶ Übersicht der fälligen Wartungen
- ▶ Druck von Aufträgen und Checklisten

#### 4. Abrechnung und Verwaltung

- ▶ Rückerfassung von KD-Aufträgen
- ▶ Buchung von Lohn und Material
- ▶ Kundendienst- / Wartungsrechnung
- ▶ Zuordnung Datenblätter, Fotos, PDF etc.

#### 5. Workshop / Praktische Übungen

Aktuelle Termine finden Sie unter  
[akademie.bunte-klein.de](http://akademie.bunte-klein.de)

