

BESTELLUNG

Modulare Inhouse-Schulung "Das Kundencenter-ABC"

(Bitte vollständigen Vor- und Zunamen in **Druckbuchstaben** eintragen.)

.....
Unternehmen/Adresse

.....
Telefon

.....
Telefax

.....
Ansprechpartner:

.....
Titel/Vor-/Nachname/Funktion

.....
E-Mail-Adresse:

.....
Umsatzsteueridentifikationsnummer: _____
(Angabe nur erforderlich, sofern Leistungsempfänger in einem EU-Mitgliedstaat (Ausnahme: Deutschland) ansässig ist.)

Hiermit bestellen wir verbindlich die Durchführung der Inhouse-Schulung

zum Preis von € 4.500,00* zzgl. USt. pro
Schulungstag (Einführung + 3 Module).

zum verminderten Preis von € 3.500,00 zzgl. USt.
pro Schulungstag (Einführung + 3 Module) als AK
REGTP-Mitglied.

Wir möchten zu folgenden Themen geschult werden:

(Bitte ankreuzen sofern schon bekannt, ansonsten sprechen Sie uns bitte später zur Erstellung einer individuellen Agenda an!)

- Einführung in die Thematik und Überblick**
Rechtliche Grundlagen zur Vollversorgung bzw. Trennung von Netz und Vertrieb und systematischer Überblick über die Angebote und Produkte der Energie- und Wasserwirtschaft
- Modul „Kundenberatung und -betreuung“**
Produkte erläutern, Angebote vergleichen und verbindliche Aussagen treffen zu Verträgen und Abläufen
- Modul „Formulare und Verträge“**
Alles hat seinen Grund: Die einzelnen Vertragsbestandteile und ihre rechtlichen Hintergründe an konkreten Beispielen erklärt
- Modul „Preise, Preisbestandteile, Rechnungen & Widersprüche“**
Erläutern der Rechnungsbestandteile, insbesondere der Umlagen, und rechtsicherer Umgang mit Widersprüchen
- Modul „Säumige Kunden und Sperrung“**
Forderungsausfälle meiden, Liefersperre & Co., Forderungsinkasso
- Modul „Schlichtungsstelle und Beschwerdemanagement“**
Unternehmerische Anforderungen an den Umgang mit Verbraucherbeschwerden
- Modul „Kundenkommunikation auf allen Kanälen“** (BBHC)
- Modul „Reklamationsmanagement und Umgang mit Problemkunden“** (BBHC)

Datum:

Unterschrift:

Firmenstempel