

**Mit iTeam zum Erfolg!**

# Teilnahmebestätigung

für die erfolgreiche Teilnahme am Training: **Optimales Telefonverhalten**  
am 2. November 2001

Ausgestellt für:

Herr Christian Aulbach

Trainingsinhalte:

- Einstieg in ein Telefongespräch
- Kundenorientiertes Telefonieren
- Die Notwendigkeit gepflegter Adressen
- Behandlung von Einwänden des Gegenübers



Cemal Osmanovic  
Geschäftsführer



**iTeam**<sup>®</sup>  
Knowhow für die IT-Branche

**Mit iTeam zum Erfolg!**

# Teilnahmebestätigung

für die erfolgreiche Teilnahme am Training: **Optimales Zeitverhalten**  
am 3. November 2001

Ausgestellt für:

Herr Christian Aulbach

Trainingsinhalte:

- Mein eigenes Zeitverhalten
- Zielsetzung zeigt mir den Weg
- Prioritäten
- Motivation, Delegation, Neinsagen
- Stressbewältigung



Cemal Osmanovic  
Geschäftsführer



**Mit iTeam zum Erfolg!**

# Teilnahmebestätigung

für die erfolgreiche Teilnahme am Training: **Optimales Kunden- und Serviceverhalten** am 6. November 2001

Ausgestellt für:

**Herr Christian Aulbach**

Trainingsinhalte:

- Kriterien für eine gute IT-Dienstleistungen
- Der Turbocheck für mein Unternehmen
- Der interne Kunde
- Dienstleistungscontrolling und -organisation
- Kundenorientierung und Profitdenken



Cemal Osmanovic  
Geschäftsführer



**iTeam**<sup>®</sup>  
Knowhow für die IT-Branche

**Mit iTeam zum Erfolg!**

# Teilnahmebestätigung

für die erfolgreiche Teilnahme am Training: **4-gewinnt – Das erfolgreiche IT-Dienstleistungskonzept der iTeam** am 7. November 2001

Ausgestellt für:

**Herr Christian Aulbach**

Trainingsinhalte:

- BASIC Service – der normale Support kann und darf heute nicht mehr „normal“ sein. Was ist das Besondere daran?
- MEDIUM Service – ein kleines aber feines Bindungselement mit Vorteilen für beide Seiten
- PREMIUM Service – Folgekosten für den Kunden kalkulierbar machen.
- VIP Service – DAS strategische Dienstleistungsprodukt
- Marketingmittel, Kalkulationstools und Verkaufshilfen für das Konzept „4-gewinnt“



Cemal Osmanovic  
Geschäftsführer



**iTeam**®