



Nürnberg, 11. Dezember 1997

MS Management-Service  
Dr.Rohrbach & Partner  
z.Hd. Herrn Dr.phil. G.Rohrbach  
Waldstraße 45

91154 Roth

## Empfehlung

Sehr geehrter Herr Dr.Rohrbach,

gerne bestätige ich Ihnen, daß Sie am 17. und 18.06.1994 unsere Vertriebsinnendienstmitarbeiter trainiert haben.

Diese Mitarbeiter haben am Telefon nicht nur Bestellungen entgegenzunehmen und dabei aktiv zu verkaufen, sie sollen darüber hinaus die Kunden umfassend betreuen. Der größte Teil der Kontakte wird dabei über das Telefon abgewickelt.

Ziele des Trainings waren die Verbesserung der Visitenkartenfunktion  
des Beratens bei Kundenanfragen  
des aktiven Verkaufens  
der Terminvereinbarung und -verfolgung  
der kundenorientierten Bearbeitung schwieriger  
Kundenwünsche  
der kundenorientierten und kostenbewußten Vorgehens-  
weise bei Reklamationen

Das von Ihnen gestaltete Training erfreute durch die gründliche Voruntersuchung (Fragebogenaktion), durch hohen Praxisbezug und Teilnehmerorientierung. Im Anschluß daran konnten wir eine spürbare Leistungsverbesserung verzeichnen.

Mit freundlichen Grüßen  
Schneidersöhne Papier GmbH & Co.KG  
Niederlassung Nürnberg

ppa. Kiwitt  
(nach Diktat verweist)

i.V. Vogelwiesche