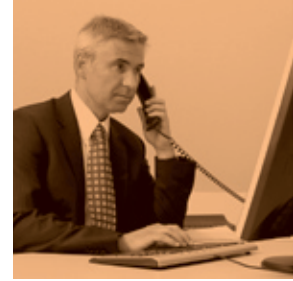


Telefontraining

Grundlagen für kundenfreundliches Telefonieren



Inhalt:

Das Telefonieren mit Kunden und Kollegen ist eine anspruchsvolle Tätigkeit, die Einfühlungsvermögen, gutes Kommunikationsverhalten und eine ausgeprägte Fähigkeit zur Selbstmotivation erfordert.

„Empfangen“ Sie Ihre Kunden und Kollegen freundlich und geben Sie ihnen das Gefühl immer willkommen zu sein.

Dieses Seminar wird Sie mit den Tücken des Telefonierens vertraut machen. Sie stärken Ihre kommunikative Kompetenz und üben wichtige Bestandteile eines Kundengesprächs.

Sie erlernen „Werkzeuge“, um dem Kunden und Kollegen einen herzlichen Empfang zu bereiten und auch schwierige Gespräche zu einem positiven Abschluss zu bringen.

- Wie melden wir uns am Telefon?
- Wie werden Gespräche richtig weitergeleitet?
- Wie führe ich das Gespräch?
- Wie beende ich ein Gespräch?
- Was darf ich fragen, was nicht?
- Die Stimme als Instrument
- Kraftvolle und positive Formulierungen
- Zielführende Gesprächstechnik (Fragetechnik, aktives Zuhören)
- Der Kollege ist auch Kunde
- Ziele setzen und erreichen (Angebote erfolgreich nachfassen, Termine bekommen)
- Reklamationen souverän annehmen

WORKSHOP

Methoden:

Einzel- und Teamarbeit, Fall-Beispiele, Rollenspiele, Tape-Feed-Back, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe:

Telefonierende Mitarbeiter aus Zentrale, Sekretariat, und Fachabteilungen mit Kundenkontakt

Workshopdauer:

2 Tage

Teilnahmegebühr:

629.- Euro zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer inklusive Unterlagen und Tagungspauschale (ohne Übernachtung)

Firmenworkshop: Preis auf Anfrage

Teilnehmerzahl:

Max. 8 Personen

Trainer:



Robert Scheidel,
Dipl.-Betriebswirt (FH)

Telefontraining

Anmeldung:

Wir freuen uns auf Ihre schriftliche Anmeldung per Fax **07 11/66 48 20-29** oder per E-Mail an **info@mittelstandstrainer.de**.

Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine schriftliche Anmeldebestätigung, die Anfahrtskizze und weitere für Sie wichtige Informationen.