



„Top am Telefon“

„Telefonieren kann doch jeder!“ Die Praxis belegt oft anderes: Unzufriedene Anrufer, enttäuschte Kunden und viele unnötige Rückrufe. Gespräche am Telefon sind die häufigste Kontaktart im Geschäftsleben und prägen unter anderem das Image Ihres Unternehmens. Deshalb ist es so wichtig, dass die Mitarbeiter motiviert und gut trainiert sind, sodass die Telefonate stets erfolgreich ablaufen.

Durch dieses ganzheitliche Training werden die kommunikativen Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter nachhaltig verbessert. Die Telefongespräche werden effizienter und zielorientierter durchgeführt.

Zielgruppe:

Keine spezielle Zielgruppe

Ort & Zeitbedarf:

Hotel oder Trainingsraum, je nach Teilnehmeranzahl ½ bis 1 Tag bitte in Absprache

Ziel Seminar Telefon:

- Erster Eindruck, Kundenorientierung - Fanarbeit
- Voraussetzung Einstellung + Umfeld + Organisation Arbeitsplatz
- Gesprächseinstieg: Professionelle Begrüßung + Bedarfsermittlung
- Umgang mit Reklamationen und kniffligen Situationen
- Geschickt fragen, gut antworten
- Rhetorik und Artikulation
- Wartezeiten überbrücken
- Kundenorientierte Kommunikation
- Beispiele negative & positive Formulierungen
- Gesprächszusammenfassung
- Aktivierungsfrage und Abschluss