



## Kundenorientiert und professionell telefonieren

nicht nur Freundlichkeit ist entscheidend

Das Telefon hat sich zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel des heutigen Wirtschaftslebens entwickelt. Können Sie sich ein Leben oder Arbeit ohne Telefon überhaupt noch vorstellen? Nur, wie ist es zum Teil um die Qualität der Telefonate bestellt?

Systematisch organisierte Telefonkontakte und kompetent geführte Telefongespräche verbessern die Kundenbeziehungen und eröffnen Chancen für gute Kundenbeziehungen am Telefon. So wird das Telefon zu einem effizienten Marketing- und Vertriebsinstrument.

### Ihr Nutzen

Sie lernen, diskutieren und trainieren

- wirkungsvolles Verhalten und effektive Gesprächstechniken für serviceorientierte Mitarbeiter am Telefon
- Telefonate sicher und souverän zu führen und
- sind in problematischen Situationen und Reklamationen kundenorientiert
- erhalten viele praktische Hilfen und Tipps, mit denen Sie auch danach Ihr Telefonverhalten systematisch optimieren

### Themenschwerpunkte

- Wer sind meine Kunden?
- Was erwarten Anrufer von kundenorientierten Unternehmen?
- Welche Stärken sollte ein kundenorientierter Mitarbeiter besitzen?
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg
- Mit der Stimme Sympathie erzielen
- Aktives Zuhören und kundenorientiert argumentieren
- Andere besser verstehen und lösungsorientiert agieren
- Weiterleiten von Anfragen
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Einwänden souverän begegnen
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln
- Nein-Verkauf oder wie sage ich es dem Kunden, dass etwas nicht geht?
- Vereinbaren von Lieferterminen und Reaktionen auf Lieferverzug
- Umgang mit Stress am Telefon

### Zielgruppe

Sachbearbeiter, Telefonzentrale, Telefonverkäufer, Mitarbeiter in der Auftragsannahme und Hotline sowie technischer Kundendienst, Telefonberater und alle, die am Telefon überzeugen wollen

### Termine und Orte

29.11.2023 - Niedernhausen (FFM)  
23.04.2024 - Niedernhausen (FFM)  
12.11.2024 - Niedernhausen (FFM)

**Auch firmenintern buchbar!**

### Dauer

9.30 Uhr - 17.00 Uhr

### Investition

€ 750,00 + MwSt. In der Investition enthalten: Tagungsunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen

Seminar-Nr. PT-TEL-5

**BXB**

**BXB Management der Wirtschaft GmbH**  
**Farmstraße 16 - 18**  
**64546 Mörfelden- Walldorf**

## **Kundenorientiert und professionell telefonieren - nicht nur Freundlichkeit ist entscheidend - PT-TEL-5**

### **Veranstaltungsort und Termine**

29.11.2023 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

23.04.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

12.04.2024 - H+ Hotel Wiesbaden, Zum Grauen Stein 1, 65527 Niedernhausen (FFM)

### **Hotelreservierung**

BXB reserviert für Sie gerne ein Einzelzimmer mit Frühstück. Die Hotelkosten bezahlen Sie bitte direkt am Abreisetag im Hotel.

### **Zum Seminar melde ich folgende Personen verbindlich an:**

Name / Vorname / Position	Termin	Übernachtung vom Vortage an		
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____	_____	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> während der Seminardauer	<input type="checkbox"/> keine
_____				
Firma / Abteilung				
_____				
Name / Vorname				
_____				
Straße / Nr.		PLZ / Ort		
_____		_____		
Telefon / Durchwahl		Telefax		
_____		_____		
eMail				
_____				
Ort / Datum		Unterschrift		

### **Auszug aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH**

#### **Rücktrittsregelung**

Falls Sie den bestätigten Seminarplatz nicht einnehmen können, ist die BXB Managementzentrum der Wirtschaft GmbH unverzüglich zu benachrichtigen.

Dafür gelten für die Halbtagsveranstaltungen folgende Regelungen: Für Stornierungen oder Verschiebungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 95 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Für die 1-tägigen oder mehrtägigen offenen Seminaren gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 6 Wochen vor Seminarbeginn 20 %, bis 4 Wochen vor Seminarbeginn 40 %, bis 3 Wochen vor Seminarbeginn 60 %, bis 2 Wochen vor Seminarbeginn 80 %, innerhalb der letzten beiden Wochen vor Seminarbeginn 100 % der Gesamtinvestition. Ersatzteilnehmer können selbstverständlich genannt werden. Für die Ausbildungsprogramme gelten folgende Rücktrittsgebühren: bis 3 Wochen vor Beginn 25 %, innerhalb der letzten 3 Wochen vor Beginn 100 % der Gesamtinvestition. Es gilt immer der erste Termin. Sollten Sie während des Seminars oder des Ausbildungsprogramms aus besonderen Gründen die Teilnahme abbrechen, besteht kein Recht auf Gutschrift oder Rückzahlung.

#### **Gerichtsstand**

Als Gerichtsstand wird Darmstadt vereinbart. Alle Änderungen oder Abweichungen müssen schriftlich erfolgen.