



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

