

Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

Der erste Kontakt mit dem Kunden erfolgt häufig über das Telefon. Der erste Eindruck, den Sie beim Kunden hinterlassen, prägt sich ein und kann über den weiteren Verlauf des Gesprächs und die spätere geschäftliche Beziehung entscheiden. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie freundlich und gezielt auf Kunden und Mitarbeiter eingehen, die entscheidenden Informationen erlangen und Ihr Unternehmen professionell vertreten.

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen mit telefonischem Kundenkontakt

Ihr Nutzen

- | Sie trainieren Ihr Kommunikationsverhalten am Telefon, immer im Mittelpunkt steht dabei ein freundlicher und sensibler Umgang mit Kunden, Lieferanten und Kollegen.
- | Sie lernen Ihren Gesprächspartner professionell und kompetent zu beraten und zu betreuen.
- | Sie setzen Strategien ein, um Ihren Gesprächspartner für sich und für das Unternehmen zu gewinnen.

Methoden

Lerndialog, Kleingruppenarbeit, Rollenspiele, Praxisübungen an der Telefonübungsanlage und Feedback

Schwerpunkte

- | Ebenen mündlicher Kommunikation
- | Verbaler und nonverbaler Ausdruck
- | Besonderheiten des Telefonierens
- | Die Kunst des Hin-Hörens
- | Selbst- und Fremdeinschätzung
- | Verbale Kommunikationsreize
- | Erfolg versprechende Fragetechnik
- | Umgang mit Beschwerden
- | Die Macht der Sprache
- | Organisation des Telefonarbeitsplatzes

Termine

Als Inhouse-Training individuell an Ihren Bedarf angepasst buchbar.

Dauer

2 Tage

9:00 – 17:00 Uhr

Standard-Inhouse-Seminar

Seminar, das ohne Veränderung von Inhalten und Dauer für eine Gruppe von Teilnehmern gebucht wird. Ort und Beginn werden individuell abgestimmt.

3.970,00 EUR

zzgl. Reisekosten für den Trainer in Höhe von 250,- € für den 1. Tag und 100,- € für jeden weiteren Tag inkl. Seminarunterlagen

max. 12 Teilnehmer

Zertifikat

Zertifikat der GRUNDIG AKADEMIE

Ansprechpartner



Edda Fuckerer

Tel: +49 911 95117-592

edda.fuckerer@grundig-akademie.de
