Empfang und Telefonzentrale – Visitenkarte Ihres Unternehmens

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Empfang oder in der Telefonzentrale sind oft die ersten Kontaktpersonen für den Kunden und damit ein wichtiges Aushängeschild eines Unternehmens. Von den Grundregeln der Business Etikette, der Überwindung von Reiz- und Hemmschwellen bis hin zur geschickten Gesprächsführung und effizienten Fragetechnik erlernen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den professionellen Umgang mit Kunden und Interessenten am Empfang und Telefon.

Inhalte

- Die freundliche Telefonstimme und Ihre Wirkung
- Grundlagen der Kommunikation
- Regeln für einen öffentlichen Arbeitsplatz
- Besucherinnen und Besucher professionell empfangen
- Durch bewusste Telefonrhetorik Gespräche positiv beeinflussen
- Zeitgemäßes Melden am Telefon
- Die freundliche Telefonstimme und ihre Wirkung am Telefon
- Pluspunkte sammeln beim richtigen Weiterleiten der Gespräche
- Tabus am Telefon und was Sie stattdessen sagen sollten
- Gesprächstechniken sicher einsetzen
- Das richtige Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitenden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern am Telefon und am Empfang

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonzentrale, Empfangs- und Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter

Methoden

Input, Praxistransfer durch Teilnehmer-Situationen, Rollenspiele / Übungen, Trainerfeedback und Coaching