

Telefontraining - kunden- und serviceorientiert telefonieren

Mit jedem Telefonat stellen Sie die Visitenkarte Ihres Unternehmens dar. Durch dieses Praxisseminar erhalten Sie mehr Sicherheit im telefonischen Kundenkontakt und sind mit den Grundlagen einer kunden- und serviceorientierten Telefonkommunikation vertraut. Sie wissen, wie Sie sich bestmöglich melden, einen positiven Eindruck erzeugen und wie Sie souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen. Durch den Einsatz von Fragetechniken sind Sie in der Lage, das Anliegen des Anrufers konkret zu erkennen und kompetent weiterzuhelfen.

Inhalte:

- Analyse des eigenen Telefonverhaltens
- Die 3 Typen am Telefon: Ohren-, Augen- und Gefühlstelefonierer
- Grundlagen für service- und kundenorientiertes Telefonieren
- Positive Sprache und Rhetorik im Telefonkontakt
- Der erste Eindruck am Telefon: Die richtige Meldeformel
- Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik
- Fragetechniken gezielt einsetzen und das Gespräch aktiv führen
- Gespräche filtern und bei Bedarf kompetent weiterleiten
- Einsatz von Telefonnotizen
- Schwierige Situationen und Umgang mit verärgerten Anrufern souverän meistern
- Praxisorientierte Übungen mit der Telefontrainingsanlage und konstruktives Feedback

Zielgruppe

Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen, insbesondere aus den Bereichen Customer-Service, Empfang, Rezeption, Beratung und Vertrieb.

Methoden

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, Gesprächsaufzeichnung über die Telefontrainingsanlage mit Feedback