



Telefontraining

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele:

Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeiter am Telefon maßgeblich geprägt. Dieses Training bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, an ihrer Kommunikation und Ihrem Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon intensiv zu arbeiten.

Ein Schwerpunkt des Seminars liegt im Verkaufen per Telefon, im Telefonservice sowie in der Bewältigung von Beschwerde- und konfliktsituationen, mit denen Mitarbeiter Kundendienstaufgaben immer wieder konfrontiert sind.

Inhalte:

- ▶ Grundlagen guter Kommunikation
- ▶ Kundenorientiertes Denken und Handeln
- ▶ Verkauf und Serviceleistungen per Telefon
- ▶ Strukturierte Gesprächsführung
- ▶ Eine gute Gesprächsatmosphäre von Meldeformel bis Verabschiedung
- ▶ Durch Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken Wünsche, Erwartungen und Ziele des Anrufers erfahren
- ▶ Gute Fragetechniken am Telefon
- ▶ Technische Erklärungen und Anweisungen optimal und motivierend vermitteln
- ▶ Kundenorientiert „Nein“-Sagen lernen
- ▶ Umgang mit Beschwerden
- ▶ Reklamationen als Chance zur Kundenbindung nutzen
- ▶ Guter Umgang mit Emotionen des Anrufers
- ▶ Guter Umgang mit eigenen Emotionen

Zielgruppe:

Telefonverkauf, Telefonservices,
Kundenberatung per Telefon

Didaktik/Methoden:

Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbeispiele.

Ergänzende Empfehlung:

Coaching am persönlichen Arbeitsplatz nach dem Seminar

Seminardaten:

Dauer: 1 Tag.

Empfehlung: 5 bis maximal 10 Teilnehmer

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243

info@lorenz-seminare.de