



Telefontraining für den Inbound-Kundenservice

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 ihrem Kommunikationsverhalten und Ihrem Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon intensiv zu arbeiten.

Ziele sind:

- Serviceorientierte Einstellung
- Zielorientiertes Denken und Handeln am Telefon
- Kommunikative Handlungskompetenz
- Fähigkeit zum Selbstcoaching

Inhalte:

- ▶ Grundlagen der Kommunikation
Basics für den Telefongebrauch
- ▶ Der Kunde und ich
Der Perspektivwechsel als Grundlage kundenorientierten Denkens und Handelns
- ▶ Gesprächsatmosphäre von Meldeformel bis Verabschiedung
Beziehung herstellen und erhalten
- ▶ Zuhören und Fragen
Durch Aktives Zuhören und effektive Fragetechniken Wünsche, Erwartungen und Ziele des Anrufers erfahren
- ▶ Support und Service am Telefon
Erklärungen und Anweisungen optimal und motivierend vermitteln
- ▶ Negative Botschaften optimal vermitteln
Kundenorientiert „Nein“-Sagen, Frustrationen vermeiden
- ▶ Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
Reklamationen als Chance der Kundenbindung nutzen
- ▶ Umgang mit Emotionen des Anrufers
Negative Emotionen abbauen, positive Emotionen wecken

Zielgruppe:

Mitarbeiter mit beratenden, kundenorientierten Telefontätigkeiten

Didaktik/Methoden:

interaktive Vortragselemente, Demonstration, Übungen, Tonbandanalysen, Einzel- und Gruppenarbeit, Beispiele aus der Praxis.

Seminardaten:

Dauer: 1-3 Tage (je nach inhaltlicher Schwerpunktsetzung und Gruppengröße);
Teilnehmer: max. 10-12

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989243
info@lorenz-seminare.de