

Telefontraining

Kernidee

Wenn Sie diese Seite lesen, ein Telefon kann immer läuten. Es sei denn, Sie haben sich bewusst davon abgekoppelt. Für Ihren beruflichen Alltag stellt Telefonieren jedoch eine etwas andere Art zu kommunizieren dar, in der besondere Merkmale gelten. Gerade für Mitarbeiter, die auf diese Weise den Kontakt zu Kunden aufbauen, pflegen und erhalten sollen, ist es unabdingbar sich immer mal wieder die Gesetzmäßigkeiten des Telefonierens vor Augen zu führen, um damit auch eine hörbare Sicherheit zu erreichen.

Inhalte

- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit: Grundhaltungen schaffen
- Klimafaktoren am Telefon: akustische Visitenkarte, Telefonrhetorik
- Meine Persönlichkeit: positiv zum Hörer greifen
- Gesprächsführung, Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Kunden, Reklamationen
- Mein persönlicher Telefonleitfaden

Effekte

Nachdem Training wird das Telefon bewusst als Kundeninstrument eingesetzt und eine sichere und souveräne Gesprächsführung vermittelt den Kunden eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung. Gleichzeitig bauen die Teilnehmer Hürden im Umgang auch mit schwierigen Gesprächssituationen ab und entwickeln für sich selbst ein persönliches Telefonskript.

Zielgruppe

Mitarbeiter, für die das Telefon zu einem Hauptinstrument des Arbeitsalltags geworden ist

Dauer

1 Tag