



Professionelles Telefonieren

...Tipps und Tricks für Vieltelefonierer

Einer der wichtigsten Kommunikationskanäle für unseren beruflichen Alltag ist das Telefon. Es ist das Sprachrohr und häufig der erste Kontaktpunkt zum Kunden. Durch das richtige Verhalten am Telefon können wir die Kundenzufriedenheit signifikant verbessern. Die richtigen Methoden und Werkzeuge um Ihre Wirkung am Telefon zu verbessern sind Bestandteil dieses Trainings. Ein professioneller Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen am Telefon sowie eine Sensibilisierung für die Wirkung auf den Kunden runden das Training ab.

Inhalte:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Professioneller Umgang mit verschiedenen Kunden am Telefon
- Die Wirkung der Stimme und der Körpersprache am Telefon
- Einflussmöglichkeiten im Rahmen eines Telefongesprächs
- Handling von typischen Gesprächssituationen
- Tipps und Tricks für die Rufannahme, Gesprächsführung und den Gesprächsabschluss

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren Sie, ...

- was Sie bei der Vorbereitung und Weiterleitung von Telefonaten beachten sollten
- wie Sie Ihre Wirkung am Telefon optimieren
- wie Sie am Telefon erfolgreich Gespräche führen
- wie Sie mit schwierigen und kritischen Situationen umgehen
- wie Sie sich auf verschiedenen Gesprächspartner einstellen

Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter Customer Support, Helpline / Hotline und Techn. Support, Service und Vertriebs-Innendienst, alle Mitarbeiter mit regelmäßigem telefonischen Kundenkontakt

IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 350 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.