



SEMINAR

Kommunikation

Der gute Ton am Telefon

SE-Nr: TE-4000

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit überwiegendem Telefonkontakt.

Sie erkennen Ihre Wirkung am Telefon, verbessern diese und lernen, imagefördernd, kundenorientiert und rationell, auch mit schwierigen Gesprächspartnern, zu telefonieren.

- Was bedeutet Service?
 - Erscheinungsbild nach Außen
 - Innere Einstellung, Verhalten, Freundlichkeit
 - Fehler am Telefon, Begrüßung, Gesprächsführung
 - Die Einstellung zum Kunden - Kundenorientierung leben
- Fragetechniken wirkungsvoll einsetzen
 - Aktives Zuhören und Fragen stellen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
 - Mit typischen Einwänden routiniert umgehen
- Trainieren von unterschiedlichen Telefonsituationen anhand von Fallbeispielen und anschließender Analyse mithilfe einer speziellen Telefonanlage

1 Tag
9:00 Uhr - 17:00 Uhr

Trainer-Input, Fallbeispiele, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch

Die Übungstelefonate der Teilnehmer werden im Seminar aufgezeichnet, so dass die Teilnehmer die Möglichkeit erhalten, ihr eigenes Telefonverhalten mit professioneller Unterstützung zu analysieren. Ein umfangreiches Feedback sorgt für den Praxistransfer.

Martina Voss, zertifizierte Trainerin (IHK)
zertifizierte Projektmanagement-Fachfrau (GPM)

München 24.04.2012 | 17.10.2012 | 14.05.2013

Würzburg 28.02.2012 | 11.10.2012 | 16.04.2013

395,00 EUR, zzgl. MwSt.
Inkl. umfangreicher Seminarunterlagen sowie Getränken

„Sehr professionelle Vorbereitung und Durchführung. Durch das sympathische Auftreten wurde bei den Teilnehmern eine angenehme und lockere Atmosphäre geschaffen.“

Matthias Duszynski, Serviceleiter
ista Deutschland GmbH

Zielgruppe

Ziel & Nutzen

Inhalte

Dauer

Methoden

Trainerin

Ort & Termine

Investition

Referenz