



SE-Nr: TE 4000

Kommunikation - Der gute Ton am Telefon

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit überwiegendem Telefonkontakt.

Ziel & Nutzen

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

Inhalte

- 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

Dauer

1 Tag, 9:00 Uhr - 17:00 Uhr

Methoden

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.

Trainerin

Martina Voss
Zertifizierte Trainerin (IHK)
Zertifizierte Projektmanagement-Fachfrau (GPM)[®]

Orte & Termine

München 27.10.2023 | 07.03.2024 | 16.10.2024

Würzburg 10.10.2023 | 18.04.2024 | 21.10.2024

Investition

495,00 EUR, zzgl. MwSt., inkl. umfangreicher Seminarunterlagen sowie Getränke und Mittagessen