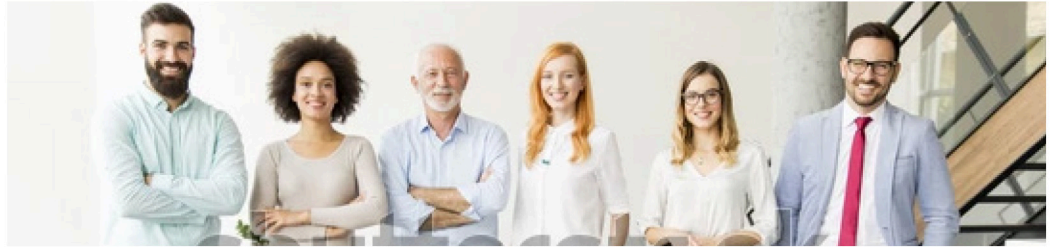











Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Telefonintensivtraining - Live online

Erfolgreiche Kommunikation für Kunden- und Servicetelefonate

| | | | |
|--|---|--|---|
|  Termin | 10.08.2021 |  Ansprechpartnerin | Jacqueline Lebe Tel.: 030/31005-130 Fax: 030/31005-120 Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de |
|  Abschluss | bbw Teilnahmebescheinigung |  Veranstaltungsort | Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin |
|  Unterrichtsform | E-Learning, Blended Learning, Virtuelles Klassenzimmer | Dauer | 1 Tag |
|  Zeiten | 09:00 bis 16:30 Uhr | Gebühr | 390 €* * Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit. |
|  Weitere Termine | 09.03.2022 11.08.2022 | | |

Perspektiven

Jeder Teilnehmer hat nach dem Workshop eine Anleitung, wie er sich in einem Kundentelefonat richtig verhält. Im Fokus steht das Erlernen, wie man in stressigen Gesprächssituationen die Ruhe bewahrt und mit der passenden Argumentationstechnik zu seinem Ziel kommt. Die erlernten Methoden und Techniken zur Gesprächsführung helfen im Umgang mit versöhnlichen als auch schwierigen Kunden.

Inhalte

Telefonzeiten möglichst kurz zu halten und den Kunden dennoch persönlich und individuell zu beraten ist eines der Hauptanliegen in der telefonischen Kundenberatung. Deshalb ist der Einsatz der passenden Gesprächstechnik und die zielgerichtete Gesprächsführung enorm wichtig. Ziel ist es, eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen und zu pflegen.

Die Webinarinhalte im Einzelnen:

- Gesprächseinstieg und Gesprächsausstieg positiv gestalten.
- Eine gute Telefonrhetorik
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- LIMO-Technik, um gekonnt auf Beschwerden oder wütende Anrufer zu reagieren.
- Wie man freundlich "Nein" sagt
- Individuelle Reflexion, Fragen, Austausch

| | |
|-----------------------------|---|
| Zielgruppe | Mitarbeiter aus der telefonischen Kundenbetreuung, Assistenten, Office-Manager, Sekretariatsmitarbeiter, Mitarbeiter im Einkauf und alle, die mehr Sicherheit in beruflichen Telefongesprächen gewinnen möchten |
| Zugangs- voraussetzungen | <p>Sie können ganz einfach und von überall an einer Sitzung teilnehmen - mit einem kompatiblen Computer oder von einem Mobilgerät aus:</p> <p>Sie benötigen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ PC, Laptop oder Tablet mit Internetzugang■ Mikrofon und Lautsprecher oder (besser) ein Headset■ eine Webcam■ stabile Internetverbindung■ Stift und Papier |
| Ablauf | Interaktive Webinare, Gruppenübungen, Einzelarbeit, Trainerinput, Erfahrungsaustausch |
| Enthaltene Leistungen | Einführungs-Tutorial zur Webinar-Software, begleitendes Material zum Webinarthema, individuelles Teilnehmerfeedback |
| Referent / Dozent | Frau Janine Domnick |
