











Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 1290

Telefonintensivtraining - Erfolgreiche Kommunikation für Kunden- und Servicetelefone

 Termin	02.06.2022	 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	Seminar		
 Dauer	1 Tag à 8 Stunden		
 Zeiten	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr		
 Gebühr	390 €* <small>* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.</small>		

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 sowohl im Umgang mit versöhnlichen als auch mit schwierigen Kunden. Ziel ist es, eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen und zu pflegen.

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.

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Gesprächseinstieg und Gesprächsausstieg
- Bedarfsanalyse
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- SMARTER Gesprächsziele setzen
- Argumentationstechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Wie man freundlich "Nein" sagt

Hinweis:

Das Telefontraining kann im Rahmen eines Inhouse-Trainings auch in englischer Sprache durchgeführt werden. Auch ein Einzelcoaching ist möglich. Bei Interesse erstellen wir Ihnen gern ein entsprechendes Angebot.

Zielgruppe	Mitarbeiter aus der telefonischen Kundenbetreuung, Assistenten, Office-Manager, Sekretariatsmitarbeiter, Mitarbeiter im Einkauf
Enthaltene Leistungen	Seminarunterlagen, Mittagessen und Getränke
Referent / Dozent	Frau Janine Domnick
