

Unternehmerakademie FRANKEN

Telefontraining – Kundenorientiert und erfolgreich Gespräche führen

Kurzbeschreibung <p>Ein Großteil der geschäftlichen Kommunikation erfolgt am Telefon. Nicht selten ist man zuvor seinem Gesprächspartner noch nicht begegnet. Der in der Kommunikation so wichtige Einsatz von Mimik und Gestik fehlt hier. Daher ist es im Telefonat wichtig, auf anderen Wegen sympathisch zu wirken und Kompetenz auszustrahlen.</p> <p>In diesem Seminar</p> <ul style="list-style-type: none">• lernen Sie viele Details kennen, die für ein erfolgreiches, kundenorientiertes Telefonat von Bedeutung sind und• erhalten zahlreiche wertvolle Praxistipps, wie Sie erfolgreich unterschiedlichste Situationen am Telefon meistern.	Termine <p>05.02.2019 Nürnberg</p> <p>22.10.2019 Bamberg</p> <p>09:00 - 17:00 Uhr</p>
Inhalte <ul style="list-style-type: none">• Der erste Eindruck am Telefon• Voraussetzungen für ein erfolgreiches Telefonat• Die Phasen eines Telefonats• Die Wirkung von Stimme und Sprache• Reklamationen erfolgreich bearbeiten• Erarbeiten eines Gesprächsleitfadens• Kundenorientierte Gesprächsführung<ul style="list-style-type: none">• Wertschätzung• Begrüßung• Aktives Zuhören• Positiv formulieren• Killerphrasen• Mit der richtigen Fragetechnik zum Ziel• Umgang mit schwierigen Anrufern• Eingehende Anrufe: Korrektes Verhalten• Ausgehende Anrufe: optimale Vorbereitung• Das Gespräch positiv beenden	Preis <p>€ 570 zzgl. 19% MwSt.</p>
Zielgruppe <p>Führungskräfte und Nicht-Führungskräfte</p>	Trainer <p>Y. Birk</p>
Methoden <p>Vortrag, Gruppenarbeit, simulierte Gespräche mit Übungsanlage</p>	