

■ Sicher telefonieren

Voraussetzungen: ◆

Zu diesem Seminar sind keine Vorkenntnisse notwendig.

Seminarziel: ◆

Sie erkennen die Wichtigkeit des telefonischen Eindrucks und führen (aktiv!) Routinegespräche ebenso verbindlich und freundlich wie auch Reklamationen oder außergewöhnliche Gespräche.

Das Seminar ist für drei Zielgruppen gedacht. Dabei richtet es sich an alle Telefonierer (vom Sachbearbeiter bis zum Call-Center-Mitabeiter), wobei der Unterschied in der thematischen Ausrichtung darin besteht, ob viele Telefonate aktiv oder eher passiv getätigt werden.

Zielgruppe 1: Alle die viele Telefonate entgegen nehmen (Inbound).

Zielgruppe 2: Alle, die viele Telefonate aktiv führen (Outbound).

Zielgruppe 3: Alle, die sowohl viele Telefonate entgegennehmen als auch führen (Allround Kundenbetreuung).

Seminarinhalte: ◆

- Grundlagen aus der Psychologie
- Wichtige Vorbereitungen
- Durch das Telefon kann man Sie „sehen“
- Kommunikationsfehlerquellen, Sinnestäuschungen und Interpretationen
- Die Telefonannahme und Begrüßung
- Wenn Sie sich selbst hören könnten...
- Die Einschätzung des Gegenüber aufgrund Sprache und Ausdrucksweise
- Lesen zwischen den Zeilen
- Schwierige Gesprächssituationen
 - Frau Geschwätzig
 - Herr Schweigwiegrab
- Erprobte Gesprächsmodule als flexible Hilfsmittel

Seminardauer: ◆

1-3 Tage (nach thematischer Absprache und unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Wünsche und Ziele)

Seminarpreis: ◆

Für Individualseminare werden die Seminare speziell auf die Bedürfnisse des Teilnehmers bzw. des Unternehmens ausgerichtet. Der Seminarpreis richtet sich nach der Anzahl der Teilnehmer eines Unternehmens sowie nach der Anzahl der gewünschten und erforderlichen Seminartage.