

## Top am Telefon

### Kurzbeschreibung

Serviceorientierung spielt eine immer größere Rolle und ist oft eine der entscheidenden Möglichkeiten, Kunden für sich zu gewinnen. Ihre Mitarbeiter müssen in Telefonaten mit Ihren Kunden (intern + extern) und Ihren Partnern den Servicegedanken Ihres Unternehmens erlebbar machen. Ihre Teilnehmer lernen in diesem Training wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Telefonsituationen kennen, erfahren ihre Sprache bewusst einzusetzen und sind in der Lage kundenorientiert zu telefonieren.

### Ziele

- + Sie lernen wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Telefonsituationen kennen
- + Sie lernen Ihre Stimme und Sprache bewusst einzusetzen
- + Umgang mit schwierigen Kunden: Sie lernen Methoden und Werkzeuge um Reklamationen und Beschwerden positiv aufzulösen
- + Sie lernen Die Persönlichkeit (Typ) des Telefonpartners kennen die finden die passende Kommunikationsebene
- + Sie sind in der Lage, kundenorientiert zu telefonieren
- + Sie erarbeiten sich einen persönlichen Leitfaden für wiederkehrende Gesprächssituationen

### Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ Do's & Don'ts am Telefon
- ✓ Stimme und (Körper)-Sprache bewusst einsetzen
- ✓ Das eigene Gesprächsverhalten reflektieren
- ✓ Aktives Zuhören
- ✓ Bewusste und positive Gesprächsführung
- ✓ Einwandbehandlung, Umgang mit schwierigen Situationen
- ✓ Tools und Techniken auch bei persönlichen Angriffen
- ✓ Das Gespräch führen: wer fragt, der führt
- ✓ Telefonate kundenorientiert beenden – mit einem guten Gefühl auflegen
- ✓ Nachhaltigkeit von Gesprächen

Im Wissenstransfer helfen gemeinsame Aktivitäten und Übungen dabei, das erlernte Wissen anzuwenden und umzusetzen. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln (Simulation von Echt-Telefonaten).

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Dauer:</b>      | 2 Tage  |
| <b>Teilnehmer:</b> | Maximal 10  |
| <b>Zielgruppe:</b> | Mitarbeiter die Kundengespräche (interne wie externe Kunden) führen |