

2-tägiges Seminar

„Telefontraining – Jeder Anrufer ist ein Kunde!“ Kundenorientierung und überzeugende Kommunikation am Telefon

Der Weg zum Kunden beginnt mit der telefonischen Kontaktaufnahme. Die adäquate Ansprache des Gesprächspartners ist der erste Schritt. Über die auf den Kunden zugeschnittene Kommunikation und Argumentation kommt es zu Gesprächsterminen und Aufträgen – der Weg zum Kontrakt ist frei. In diesem Seminar lernen Sie überzeugende, wertschätzende Formen der Kontaktaufnahme für sich, Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Ihre Kunden kennen und verbessern die eigene Kundenorientierung am Telefon.

- Ziele:**
- Trends im professionelle Telefonieren kennen lernen
 - Steigerung der Kundenorientierung und -zufriedenheit am Telefon
 - Vertiefung der kommunikativen und Gesprächsführungskompetenz
 - Persönliche Weiterentwicklung und Erfahrungsaustausch
 - Überprüfung des eigenen Kommunikationsverhaltens
 - Vertiefung im Umgang mit schwierigen Kunden
 - Gelassener und professioneller Umgang mit Ablehnung, unfairen Angriffen, Beschwerden und Killerphrasen
- Inhalte:**
- Telefonieren: Vom Kontakt zum Kontrakt
 - Psychologie des Telefonierens: Man kann nur gewinnen
 - Vorbereitung ist (fast) alles, den richtigen Einstieg finden
 - Sprechtechnik und eigene Wirkung am Telefon kennen
 - Fragetechniken: Wer fragt führt! Mit "richtigen" Fragen den Bedarf des Kunden analysieren
 - Aktives Zuhören und Rückkoppelungsfragen
 - Umgang mit Ablehnung – Auf jedes „Nein“ eine Alternative
 - Höfliche Hartnäckigkeit
 - Beschwerdemanagement – Konstruktive Behandlung
 - schlagfertiger Umgang mit unfairen Angriffen und Killerphrasen
 - Einwandbehandlung – „Ich kann Sie gut verstehen“
 - Tricks und Kniffe der Überzeugung: „Frech kommt weiter“
 - Motivation und positive innere Einstellung
 - Methoden und Werkzeuge zur konstruktiven Konfliktlösung
 - Nachbereitung von Telefongesprächen
 - Analyse und Verbesserung des eigenen Gesprächsverhaltens
 - Erweiterung der sozialen Kompetenz in Rollenspielen mit (Video-)-Feedback

Gern können die Inhalte individuell auf die Ziele abgestimmt werden. Themen wie die „Psychologie der Namensnennung“, die „Ja-Straße“, „Dominanzstrategien“, „Loben und fordern“, Alternativfragen etc. sind in den oben genannten Bausteinen enthalten

Referentin: Iris Kadenbach, Kommunikationstrainerin & Coach, Hannover, plus Team

Termine: 09./10.10.2009

Weitere Termine auf Anfrage