



beraten

Dr. Gottfried Heikenfeld

trainieren
coachen
agieren

Workshop

Erfolgreich telefonieren

Die Mitarbeiter am Telefon sind Ihre akustische Visitenkarte. Die Kommunikation am Telefon prägt die Kompetenz und das Image Ihres Unternehmens. Durch professionelles Telefonieren gestalten Sie Ihre Kundenbeziehungen aktiv – vom ersten Kontakt bis zur langfristigen Partnerschaft.

Neben umfassendem Fachwissen und profunden Produktkenntnissen, ist Freundlichkeit, Serviceorientierung und Kundenorientierung am Telefon Ihr entscheidender Wettbewerbsvorteil.

Wer diese Schlüsselqualifikation besitzt, wird den Gesprächspartner adäquat betreuen können.

In individuellen und zielgerichteten Telefongesprächen zu überzeugen und die Kunden optimal zu behandeln, ist das Ergebnis dieses Telefontrainings.

Die Teilnehmer lernen:

- Ihre eigene Wirkung am Telefon kennen und zu verbessern.
- Fallstricke in der Kommunikation am Telefon zu erkennen und diese zu vermeiden.
- Eine verbesserte Wirkung im Kundengespräch durch ein konsequent kundenzentriertes Verhalten zu erreichen
- Das richtige Verhalten beim Umgang mit verärgerten Kunden und ein erfolgreiches Beschwerdemanagement einzusetzen.

Ihr Vorteil:

- Durch das Telefontraining erhöhen Sie Ihre Effizienz und Kundenbindung
- Ihre Mitarbeiter telefonieren in Zukunft erfolgreicher und sicherer.
- Sie sind in der Lage auf die unterschiedlichen Kundenwünsche einzugehen und
- führen optimale Telefongespräche durch.

Themen des Trainingstages:

- Grundlagen
 - o Kommunikation/Telefonkommunikation
 - o Gesprächsführung
- Analyse des persönlichen Telefonverhaltens
- Optimale Vorbereitung auf die Telefongespräche
- Das Telefongespräch
 - o Positive Eröffnung, richtiges Melden
 - o Fragetechniken und aktives Zuhören
 - o Kundenorientierte Vorgehensweise und Argumentation
 - o Reklamation als Chance nutzen
 - o Effektive Vorbereitung treffen
- Die eigene Telefonwirkung verbessern
 - o Persönliche Stärken erkennen und ausbauen
 - o Verbesserungspotentiale nutzen
 - o Stimme und Wortwahl trainieren
 - o Das Lächeln hörbar machen
- Kunden- und Serviceorientierung
 - o Bedürfnisse erkennen und erfüllen
 - o Lösungen anbieten
 - o Professionelles Beschwerdemanagement
- Die unterschiedlichen Gesprächstypen
- Behandlung von Einwänden
- Positiver Abschluss des Gespräches

Ablauf des Trainingstages:

Durch Vortrag, Training on the Job, Rollenspiele, und Praxis-Übungen werden Inhalte und Techniken vermittelt und eingeübt. Tonbandaufzeichnung, Gruppenfeedback und Input des Trainers verdeutlichen die eigenen Stärken und finden das Verbesserungspotential heraus. So werden individuelle Lösungen erarbeitet, die direkt in der Praxis umgesetzt werden können.

Termine:

Kurs WSET 17: Auf Anfrage unter WegZum@Erfolg-gh.de

Lieferumfang und Seminargebühr Kurs WSET

Es ist unser Ziel, die Trainingsinhalte so weit wie möglich dem individuellen Bedarf der Auftraggeber und der Teilnehmer anzupassen. Dazu wird vor dem eigentlichen Training der Leistungsstand der Teilnehmer evaluiert, und die individuellen Trainingswünsche werden erfasst.

Vorbesprechung (ca. 4 Stunden) zur Festlegung der Ziele des Trainings. Bei firmeninternen Trainings werden die konkreten Rahmenbedingungen, die zu einem Trainingsbedarf geführt haben erfasst und die Teilnehmer des Trainings vom Vorgesetzten eingeschätzt. Das Ergebnis dieser Befragung wird im Rahmen der Vorbesprechung vertieft.

Evaluation: Selbsteinschätzung der Teilnehmer in einem persönlichen Telefongespräch. Erfassen der Trainingswünsche der Teilnehmer.

Auf Wunsch ist auch ein Schattentag mit gesonderter Rechnung buchbar. An einem Tag begleitet der Trainer den Teilnehmer während eines normalen Arbeitstages. Das Ergebnis des Schattentages wird sofort im Anschluss ausgewertet.

Besprechung der Ergebnisse bei firmeninternen Seminaren mit dem Auftraggeber. Festlegung der Trainingsinhalte.

Trainingsblöcke laut unserem Angebot inklusive aller Trainingsmaterialien.

Nachverfolgen der selbst gesteckten Umsetzungsziele ca. drei Monate nach Abschluss des letzten Trainingstages bzw. bei zeitlich getrennten Trainingsblöcken zwischen den einzelnen Meetings. Dieser Abschnitt wird mit Hilfe eines Fragebogens und anschließend ca. ½ stündigem Telefongespräch durchgeführt.

Zertifikat: Am Ende des letzten Trainingstages wird dem Teilnehmer ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme ausgestellt.

Garantie: Die Teilnehmer eines Trainings haben die Möglichkeit in einem Zeitraum von 6 Monaten nach Beendigung des letzten Trainingstages, offene Fragen mit dem Trainer telefonisch nach Vereinbarung zu besprechen. Jedem Teilnehmer steht ein Kontingent von einer Stunde kostenfrei zur Verfügung.

Die Reisekosten des Trainers werden gesondert berechnet. Jedoch nicht zum Lieferumfang gehören die Reisekosten der Teilnehmer.

Seminargebühr:

- | | |
|--------------|---------------------------|
| 1. Person | € 500,- netto zzgl. MwSt. |
| 2. Person | € 450,- netto zzgl. MwSt. |
| Ab 3. Person | € 400,- netto zzgl. MwSt. |

Firmeninternes Training:

(mit maximal 10 Teilnehmern)

€ 2.300,- netto zzgl MwSt