



T E L E F O N



Bessere Telefonate mit dem richtigen Draht

„Äh, wie war noch mal Ihr Name?“ Sie kennen diese hilflos wirkende Floskel zu Beginn oder am Ende eines Telefonats, stimmt's? Mit der ersten Frage entsteht gleichzeitig der berühmte erste Eindruck am Telefon. Namen vergessen, eine gelangweilte Stimme = Stimmung, eine Häufung von geschlossenen Fragen und nebulöse Phrasen prägen leider viele Kundengespräche am Telefon.

Kein anderes Medium wird für den Kundenkontakt so häufig verwendet wie das Telefon. Und auch wenn wir mit dem (Mobil-)Telefon groß werden, besteht doch ein Unterschied zwischen dem privaten Bereich und dem Berufsleben. Ein einfaches „Hallo“ in der Begrüßung, Zögern und Zaudern bei Erklärungen oder eine stark eingeschränkte Hilfsbereitschaft („dafür bin ich nicht zuständig“, „da muss ich Sie verbinden ...“) sind im Job zunehmend gefährlich.

Verbessern Sie durch ein überzeugendes und kompetentes Auftreten am Telefon Ihre Chancen. Ob in der Terminvereinbarung oder im Reklamationsgespräch: Die richtige Wortwahl und der passende Ton sind hilfreich, gerade im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und anspruchsvollen Situationen am Telefon.

Telefonieren Sie persönlich, authentisch und echt; vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner einen positiven und sympathischen Eindruck. So schaffen Sie automatisch die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

T E L E F O N

INHALTE

- Ihre Einstellung entscheidet
- Gesprächsebenen
- Input zu Wortwahl, Sprache und deren Wirkung
- Wie zielführende Fragen überzeugen
- Was ist aktives Zuhören genau?
- Die Macht Ihrer Stimme
- Gespräche höflich und wertschätzend beenden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Kurze Praxisübungen

Die finalen Seminarbausteine legen wir in einem gemeinsamen Vor- bzw. Abstimmungsgespräch fest.

Dauer 1 Tag

Teilnehmer bis 6 Personen

Methoden

Die Teilnehmer reflektieren die eigene Einstellung und Wirkung. Sie trainieren, den Kunden herzlich willkommen zu heißen, und verbinden, wenn notwendig, zügig mit dem richtigen Gesprächspartner. Dafür werden empathisches Zuhören, Fragetechniken und die richtige Wortwahl trainiert. Die Teilnehmer erfahren, wie sie auch in schwierigen Situationen freundlich und lösungsorientiert kommunizieren, sodass jeder Anrufer gerne wieder anruft!

Handout

mit weiteren Informationen, Checklisten und ergänzenden Übungen.
Der Versand erfolgt als PDF per E-Mail.

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die am Telefon mehr Leichtigkeit gewinnen wollen und die mit ihren Kunden auch in schwierigen Situationen souverän und kundenorientiert telefonieren möchten.

Kontakt

Ich freue mich über Ihre konkrete Anfrage. Schicken Sie einfach eine E-Mail an info@einfach-klartext.de oder rufen Sie mich unter **02 41-47 58 67 13** an.