

## OFFENE POSTEN - GESPRÄCHE AM TELEFON

Ein ungeliebtes und unbeliebtes Thema. Offene Forderungen telefonisch klären, Kunden und Kundinnen zur Zahlung motivieren. Wie geht das? Entscheidend sind zwei Zutaten: die eigene Einstellung, also souverän und kompetent zu kommunizieren, und das richtige „Mundwerk“, d.h. die passenden Worte zu wählen. Damit kommen Sie kundenorientiert und konsequent auf den Punkt. Folgende Aspekte besprechen und und trainieren wir in diesem Kurzseminar.

### Inhalte

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächseinstiege
- Konkrete Formulierungen
- Aktiv Hinhören
- Entwicklung Beispielsätze – Kundenansprache.
- Konkreter Verbleib
- Kurze Praxisübungen

Die finalen Seminarbausteine legen wir in einem gemeinsamen, kostenfreien Vorgespräch fest.

### Umfang/Dauer

½ Tag von 9.00 bis 13.00 Uhr alternativ 13.00 bis 17.00 Uhr

### Methoden

Fachliche Impulse, praktische Übungen inklusive Feedbacks, interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch.

### Handout

... mit weiteren Informationen. Sie erhalten die Unterlagen per E-Mail.

### Kontakt

Ich freue mich über Ihre Anfrage. Schicken Sie einfach eine E-Mail an [info@einfach-klartext.de](mailto:info@einfach-klartext.de) oder rufen Sie mich unter 0241 47 58 67 13 an.

