



TELEFON

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.

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

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*innen und in anspruchsvollen Situationen am Telefon.

Telefonieren Sie persönlich, authentisch und sympathisch; vermitteln Sie Ihrem/Ihrer Gesprächspartner*in einen positiven und kompetenten Eindruck. So schaffen Sie automatisch die Grundlage für eine vertrauensvolle und stabile Kundenbeziehung.

TELEFON

Inhalte

- Ihre Einstellung entscheidet
- Impulse zur Wortwahl
- Wie zielführende Fragen überzeugen
- Was ist aktives Zuhören genau?
- Die Bedeutung Ihrer Stimme
- Gespräche höflich und wertschätzend beenden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern*innen
- Konkrete Praxisübungen
- Ihre Wunschthemen?

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

Umfang

1 Tag

Methoden

Die Teilnehmenden reflektieren die eigene Einstellung und Wirkung. Sie trainieren, den Kunden, die Kundin herzlich willkommen zu heißen und verbinden, wenn notwendig, zügig mit der richtigen Kontaktperson. Dafür trainieren Sie empathisches Zuhören, Frageformen und die richtige Wortwahl. Die Teilnehmenden erfahren, wie sie auch in schwierigen Situationen freundlich und lösungsorientiert kommunizieren, sodass jede Gesprächspartnerin bzw. jeder/jede Gesprächspartner*in gerne erneut anruft.

Handout

mit weiteren Informationen, Checklisten und ergänzenden Übungen. Sie erhalten die Unterlagen per E-Mail.

Zielgruppe

Mitarbeitende, die am Telefon mehr Leichtigkeit gewinnen wollen und die mit ihren Kunden und Kundinnen auch in schwierigen Situationen souverän und partnerschaftlich 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 0241 47 58 67 13 an.

