

Situation

Der telefonische Kontakt zu Kunden, aber auch Partnern und Lieferanten ist von zentraler Bedeutung für viele Unternehmen und Organisationen. Hierbei gibt es viel zu gewinnen aber auch zu verlieren. So ist es nicht nur wichtig, was Sie sagen, sondern auch, wie Sie es sagen. Entscheidend ist in jedem Fall, was bei Ihrem Gegenüber ankommt.

Um die Effizienz der telefonischen Kundenkontakte deutlich zu verbessern, bieten wir dieses Seminar an.

Eine der wichtigsten Schnittstellen eines Unternehmens ist die zu seinen Kunden, häufig durch telefonischen Kontakt im Callcenter, im Vertrieb, im Service oder in der Kundensachbearbeitung. An all diesen Stellen wird das Unternehmen durch das Auftreten seiner MitarbeiterInnen nach außen repräsentiert.

Ebenso gilt es, die Kundenanfragen und –wünsche freundlich, schnell und effizient umzusetzen. Das ist im direkten Gespräch nicht immer leicht – gerade in Stresssituationen und bei aufdringlichen oder verärgerten Kunden.

Doch es gibt Verhaltensregeln, die den telefonischen Umgang mit Kunden erleichtern und durch eine angemessene Kommunikation beide Seiten zufrieden stellen. Die MitarbeiterInnen werden als kompetente Partner wahrgenommen. Dies erhöht wesentlich die Kundenzufriedenheit, aber auch die Zufriedenheit und damit die Motivation der MitarbeiterInnen.

Inhalte

- Motiviertes, positives und aufgeschlossenes Verhalten am Telefon
- Rhetorik und Stimme gezielt und wirkungsvoll einsetzen
- Komplexe Sachverhalte verständlich und prägnant formulieren
- Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen, Einwände geschickt behandeln
- Mit "Vielrednern", "Schweigern" und "Besserwissern" freundlich, aber bestimmt umgehen
- Auch unter hoher Belastung und Stress ruhig und souverän bleiben

Methoden

- Theoretischer Input
- Individuelle Aufgabenstellungen
- Kleingruppenarbeit
- Rollenspiele
- Simulation
- Bearbeitung (mitgebrachter) Fallbeispiele

Dauer

2 Tage

Teilnehmerzahl

12



Lernziele

Sie lernen

- sicheres Auftreten bei telefonischen Kundenbeschwerden,
- effektives Bearbeiten von Kundenanfragen,
- die *Gewinnersprache* anzuwenden,
- ein positives *Gesprächsklima* herstellen,
- wirkungsvoller Einsatz der Stimme,
- wie Sie stets einen positiven Eindruck vermitteln und sich gegen schwierige Anrufer freundlich, aber verbindlich durchsetzen.

Kann auch als Inhouse-Seminar gebucht werden