



Via phone – Kundenbeziehungen aktiv gestalten

Gesprächsführungs-Techniken am Telefon für Profis

Telefonieren ist die Königsdisziplin im Kundenkontakt

Das Telefon ist längst meist genutztes Kommunikationsmittel in unserer modernen Welt. Diese Aufgabe tagtäglich wahrzunehmen verlangt von Telefon-Service-Mitarbeitern nicht wenig: Die hohe Gesprächsfrequenz, Zeitdruck, ein hohes Maß an geforderter Flexibilität im immer neuen Einstellen auf wechselnde Gesprächspartner sind Rahmenbedingungen, die nur durch flankierende Maßnahmen - wie eine kontinuierliche Gesprächsoptimierung - auf Dauer erfolgreich ausgefüllt werden können.

VIA PHONE – Kundenbeziehungen aktiv gestalten - ist ein anwendungsorientiertes und leicht verständliches Training für den Bereich Telefonie: interaktiv, praxisnah und in Workshop-Format, welches für jeden Mitarbeiter individuelle Lernziele definiert und so die Begleitung der erlernten Inhalte am Arbeitsplatz durch den Teamleiter erleichtert.



Ziele

Ziele:

Die Teilnehmer

- haben eine positive Einstellung zu ihrer Aufgabe und ihrem Unternehmen
- telefonieren lösungs- und ergebnisorientiert
- sind in der Kommunikation mit den Kunden geduldig, freundlich und hilfsbereit
- sind in der Lage, auch komplexe Sachverhalte einfach und klar darzustellen
- verstehen es, sich auf das Verständnis- Niveau eines jeden Kunden einzustellen
- ermitteln für eine erfolgreiche Beratung wichtige Informationen schnell und effizient
- handeln eigeninitiativ und entscheidungsfreudig
- stellen am Telefon in kurzer Zeit eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung her
- beweisen auch mit schwierigen Kunden und in herausfordernden Situationen Souveränität und Kompetenz
- sind sicher in der verbalen Kommunikation und der auditiven Wahrnehmung
- beweisen sprachliches Geschick
- haben ihre Kompetenz in praktischen Übungen und im Feedback-Prozess ausgebaut



Inhalte

Themen:

- kundenorientiert beraten – die „Brücke“ zum Kunden
- Ziel- und Ergebnisorientierung im Gespräch – Inbound & Outbound
- wer fragt, führt: Informationsgewinn leicht gemacht
- Erweitern des persönlichen Spektrums professioneller Gesprächssteuerungstechniken
- Reklamationsbehandlung: das 3 Phasen- Modell zum win-win – Ergebnis
- Selbstmotivation im Umgang mit schwierigen Kunden
- sprachliche, psychologische und organisatorische Aspekte am Telefon
- Zaubern mit Sprache: das Kundengespräch positiv und effizient gestalten
- Integration des Gelernten in den Arbeitsalltag; die 4 Stufen des Lernens

Methodik

- „Hands on“: Praxisnahes interaktives Training nah am Arbeitsalltag
- Professionelle Gesprächssteuerungs-Techniken
- Theorie-Praxis-Wechsel: Alle neuen Methoden werden sofort ausprobiert.
- Transfer- und Zielvereinbarung, QM in der Telefonie; Coaching-Beobachtungsboagen



Fahrplan

in 4 Modulen zur nachhaltigen Umsetzung

Vorgehen

Modul 1: VIA PHONE Basistraining – Kundenbeziehungen aktiv gestalten

2-tägiger Workshop für ca 4 TN: Professionell telefonieren in Theorie und Praxis: Vermittlung neuer Methoden/ Erweiterung des persönlichen Handlungsspektrums, Rollenspiele mit Aufzeichnung und Feedback, schriftliches Vereinbaren persönlicher Lernziele

Modul 2: VIA PHONE Coaching on the job

Je Mitarbeiter 2 Std Mithören, Analyse, Selbst-/ Fremdeinschätzung anhand der Kriterienliste , Vermittlung neuer Methoden/ Erweiterung des persönlichen Handlungsspektrums, schriftliches Vereinbaren persönlicher Lernziele

Modul 3: VIA PHONE Aufbautraining – Herausfordernde Situationen elegant meistern

2-tägiger Aufbau-Workshop für ca 4 TN: Beschwerdemanagement, Aktives Verkaufen am Telefon, Ziel- und Ergebnisorientierung. Rollenspiele mit Aufzeichnung und Feedback, schriftliches Vereinbaren persönlicher Lernziele

Referenzen für dieses Projekt



BMW AG: Training „Telefonmarketing im Autohaus“ über 7 Jahre
Inhouse-Schulungen und Coaching on the job

Siemens Business Services: Coaching-Ausbildung für die Technische Hotline

Berliner Volksbank: Coaching-Ausbildung zur kontinuierlichen Gesprächsoptimierung am Telefon

EnBW: Train the Coach – Aufbautraining für interne Coaches zur Gesprächsqualifizierung

Viafon GmbH Berlin (Berliner Zeitung): Auf- und Ausbau des Trainingsbereichs im Callcenter, Rekrutierung und Schulung neuer Mitarbeiter; Qualitätscontrolling und –optimierung

Keller Verlag München: Konzeption und Integration eines telefonischen Kunden-Service Center in das Unternehmen; Qualifizierung und Qualitätskontrolle

BWI (Bundeswehrinformationstechnologie): Coaching Teamleiter und Bereichsleiter/ „Train the Coach“

AXA Assistance: Ausbildung interner Coaches

Deutsche Bank AG: Telefon-/ Sales-Training on the job. Coaching von Kundengesprächen am Telefon

- Die FuturePace Consulting GmbH wurde im März 1999 gegründet und gehört zu den etablierten Anbietern für den Bereich Serviceorientierung, Telefon-Trainings, Führungskräfte-Entwicklung, Coaching, Training & Teamentwicklung bis hin zum ganzheitlichen System des Business Excellence (EFQM-Modell).
- Unsere Mitarbeiter verfügen für diesen Bereich über einen langjährigen Erfahrungshorizont und verwenden vielfältige Methoden aus praxisnahen und umsetzungsorientierten Ansätzen.
- Lernen und Erholung müssen kein Widerspruch sein. In unserer Villa am Wendsee ist beides harmonisch vereinbar:
Auftanken mit Blick auf den See und mit gewissem Abstand das alltägliche Tun reflektieren und optimieren...
Und selbstverständlich kommen wir auch zu Ihnen



FuturePace heißt Schritt in die Zukunft und beinhaltet

- Beratung und Training zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung Mitarbeiter- wie Unternehmensbezogen
- Begleitung bei Change Management Prozessen: Teamentwicklung, Leadership, Prozessoptimierung, Servicekultur
- Individuelles Coaching zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung. Coachingsausbildungen. Trainerausbildungen. Zukunftsorientierte Trainings- und Beratungsmethoden: Accelerated Learning: vielfältige erlebnis- und ergebnisorientierte Herangehensweisen und die „Best of Collection“ der modernen Psychologie, das NLP. www.futurepace.de



Christine Schauer

E-Mail: c.schauer@futurepace.de

Inhaberin und Geschäftsführerin Futurepace Consulting GmbH

Dipl. Soz. Pädagogin, Kommunikationstrainerin, Management Coach
Lehrtrainerin und Lehrcoach (DVNLP, QRC, Pro-C Association), TQM Coach,
EFQM Assessorin, Insights MDI Beraterstatus

seit 15 Jahren Trainerin und Beraterin

- Christine Schauer, Jahrgang 1965, wurde in Berlin geboren und lebt in Brandenburg und in Zürich. Sie ist certified BMW international Trainer und arbeitet seit 15 Jahren als Business Coach und Trainerin in führenden internationalen Unternehmen, u.a. für die SWISS International Airlines, Deutsche Bank, Siemens, Ernst&Young, Renesas Electronics, Klöckner Stahlhandel,... Sie ist seit 1997 im BMW Trainerteam und schult, coacht und entwickelt Einzelne und Teams von 1 – 200 Teilnehmern.
- Nach ihrem Studium der Diplom-Sozialpädagogik absolvierte sie verschiedene Aufbaustudien und Weiterbildungen. Sie ist Kommunikationstrainerin, Management Coach, TQM Coach und NLP-Lehrtrainerin. Sie ist ausgebildet in diversen Systemen der Personaldiagnostik und in modernen Lern- und Entspannungstechniken.
- Sie coacht Mitarbeiter persönlich und am Telefon, ist aktiv in Projekten zur Verbesserung der Kundenorientierung und bildet Mitarbeiter und Führungskräfte zu Markenbotschaftern aus.
- Veröffentlichungen:
“Mitarbeiter auf dem Weg zum Markenbotschafter“ in: Kreuzer: Die neue Macht des Marketing, Gabler 2007.
„Coachen als Profi“ in: Migge: Handbuch Coaching und Beratung, Beltz 2007



- Astrid Kade, Jahrgang 1971, wurde in Dresden geboren und lebt seit 1997 mit ihrem Ehemann und zwei Söhnen in Berlin.
- Sie überschaute eine langjährige Berufspraxis im Konzernumfeld mit Schwerpunkt Telefonisches Service Center, sowie seit über zwölf Jahren in der Personalberatung. Hierbei ist sie für die Suche und Auswahl von Fach- und Führungskräften, überwiegend in den Branchen Immobilien- und Bankenwirtschaft, tätig.
- Als zertifizierter Team- und Business-Coach berät sie zudem Gruppen und Einzelne rund um die Themen berufliche Neuorientierung und persönliches Karrieremanagement.
- Astrid Kade hat die Ausbildung zum NLP-Practitioner DVNLP absolviert.



Kontakt:

[FuturePace consulting gmbh](#)

Seestraße 5
14774 Brandenburg an der Havel
mobil: 0178-3888737
info@futurepace.de
www.futurepace.de
www.villa-am-wendsee.de