

Telefontraining „kompakt“ (Tagestraining)

Kundenorientierte Kommunikation und souveräne Gesprächsführung –

Werkzeuge für die Praxis

Oft ist das Telefonat der erste Kontakt zu den Menschen in einem Unternehmen. Dieser erste Eindruck legt den Grundstein für den Fortgang des Gesprächs und die weitere Kundenbeziehung. Mit einem optimalen Kundenservice am Telefon steigern Sie die Kundenzufriedenheit und setzen sich positiv von vielen Mitbewerbern ab. Nicht nur die fachliche Kompetenz, sondern die Art und Weise der Kommunikation ist für den Erfolg des Gesprächs verantwortlich. Egal ob Sie am Telefon beraten, verkaufen oder andere Menschen zusammen-bringen, dieses Seminar verhilft Ihnen zu mehr Sicherheit und Erfolg im Kundendialog. Wenn nicht JETZT wann dann?



MARKUS DÖRR
Training-Beratung-Coaching



Markus Dörr - Dipl. Psychologe
BDVT geprüfter Trainer und Berater
Coach für Fach- und Führungskräfte
www.markus-doerr.de

Ihr Nutzen

Warum sind viele Menschen sehr erfolgreich am Telefon? Was machen sie anders? Sie lernen erfolgreiche Gesprächstechniken kennen und erhalten relevante Tipps aus der Kommunikationspsychologie, um auch in schwierigen Gesprächssituationen sicher zu sein. Dabei nutzen wir in Praxisübungen Beispiele und Herausforderungen aus Ihrem beruflichen Alltag.

Um das Seminar gut auf die Teilnehmer abzustimmen, frage ich Ihre persönlichen Seminarwünsche vor der Veranstaltung ab. Im Mittelpunkt der Veranstaltung stehen Ihre Herausforderungen und Fragen zum Telefonieren.

Das Seminar liefert Antworten

„Welche psychologischen Strategien verhelfen mir zu mehr Erfolg in der Kommunikation (am Telefon)“.

„Welche Einstellung verhilft mir zu mehr Erfolg im Gespräch mit Menschen?“

„Wie setze ich meine Stimme ein?“

„Wie gewinne und binde ich Kunden für mich?“

„Wie geht's mir gut am Telefon?“

„Wie erreiche ich erfolgreich[®] meine Telefonziele?“

„Wie bringe ich Dinge auf den Punkt?“

Inhalte und Lernziele

- Kundenorientierung als entscheidender Wettbewerbsfaktor
- Selbstreflexion zur Serviceorientierung
- Den ersten Eindruck erfolgreich gestalten
- Der kleine Telefon-Knigge
- Motivation und Stimmung
- Körpersprache am Telefon – „Sympathisch erfolgreich“
- Fragetechnik und Gesprächsführung
- Aktives Zuhören – „Die Königsdisziplin erfolgreicher Kommunikation“
- Telefonrhetorik – „Mit Sprache zaubern“
- Gesprächssituationen meistern (Beispiele)
 - Umgang mit Beschwerden und aufgebracht Anrufern
 - Verkaufen von schlechten Nachrichten
 - Umgang mit Einwänden
- Zeitmanagement am Telefon – „Umgang mit Vielrednern“
- Den guten Abschluss finden
- Gespräche gut vor- und nachbereiten
- Fallarbeit - individuelle Erarbeitung von Lösungen für persönliche Fragestellungen

Methoden

- Trainer Vortrag
- Die richtigen Fragen stellen ☺
- Moderation: Dialog und Diskussion
- Praxisübungen und Analyse der Gespräche mit einer mobilen Telefonanlage
- Fachliches und konstruktives Feedback durch den Trainer

Teilnehmerkreis

Menschen, die sich mehr Erfolg und Sicherheit beim Telefonieren wünschen. Mitarbeiter aus dem (Vertriebs-) Innendienst, Kundenservice, Telefonzentrale, Assistenz und Sekretariat, Empfang. Mitarbeiter die am Telefon Einfluss auf eine erfolgreiche Kundenbeziehung haben.