

Telefonmanagement – Sekretariat – Assistenz - Empfang

Zielsetzung und Zielgruppen

Die Mitarbeiterinnen im Bereich Sekretariat, Assistenz und Empfang vertreten täglich das Unternehmen nach innen und außen. Häufig sind sie die ersten Kontaktpersonen für Geschäftspartner der verschiedenen Abteilungen im Unternehmen. Die Qualität dieses ersten Kontakts bestimmt den weiteren Gesprächsverlauf und das Verhältnis der Geschäftspartner in einer langfristigen Beziehung. Gesprächspartner am Telefon fordern Einfühlungsvermögen und individuelle Anpassung an die Bedürfnisse des Gesprächspartners. Dabei ist es wichtig, den richtigen Ton zu treffen, freundlich und kompetent zu wirken.

In diesem Seminar wird den MitarbeiterInnen vermittelt, wie sie sich am Telefon professionell melden, die Anliegen des Anrufers erkennen und an die richtige Stelle im Unternehmen weiterleiten bzw. richtig darauf zu reagieren. Durch die aktive Gestaltung des Telefonkontakts und die kompetente Gesprächsführung werden nachfolgende Vorgesetzte und Kollegen optimal entlastet.

Methoden

Sie trainieren in diesem Seminar in Gesprächssimulationen am Telefon-Set für ein erfolgreiches Telefongespräch. Von der professionellen Begrüßung in Inbound- und Outbound-Telefonaten über die gezielte Gesprächsführung bis hin zu einem verbindlichen Gesprächsabschluss werden alle Phasen des Telefonats eingeübt.

Stimmtechnik und die Wirkung auf andere wird durch das Feedback nachhaltig analysiert. Die Arbeit an Beispielen aus dem eigenen Berufsleben garantiert die Authentizität des Seminarinhalts.

Genauere Wünsche, Inhalte, Ansprüche an das Seminar werden vorab im persönlichen Kontakt besprochen, um ein praxisnahes und bedürfnisorientiertes Seminar zu gestalten.

Inhalte

1. Die akustische Persönlichkeit
 - 1.1. Alles rund um die Stimme
 - 1.1.1. souveräner, selbstbewusster sprachlicher Ausdruck
 - 1.1.2. Artikulation/Modulation/Rhythmus
 - 1.1.3. Checkliste zum Gesprächsverhalten
2. Ziele, Gesprächsaufbau und Strategien am Telefon
 - 2.1. Wahrnehmung am Telefon und Kommunikationsgrundlagen
 - 2.1.1. Aktives Zuhören und Fragetechniken am Telefon
 - 2.1.2. Kunden identifizieren – Filterfunktion einsetzen
 - 2.1.3. Aufbau eines Inbound-/Outbound-Skriptes
 - 2.2. Souveräne Präsentation des eigenen Unternehmens im telefonischen Kontakt
 - 2.2.1. Serviceorientiertes Melden
 - 2.2.2. Kompetente Kurzpräsentation zu aktuellen Themen
 - 2.2.3. Korrekte Gesprächsweiterleitung
 - 2.3. Strategien der Stressbewältigung am Telefon
 - 2.3.1. Kommunikationsstörungen am Telefon
 - 2.3.2. Umgang mit schwierigen Kunden

Seminarhinweise

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen
Dauer: 2-Tages-Seminar oder individuelle Absprache
Termine: inhouse nach individueller Absprache
Seminarort: im Unternehmen oder nach individueller Absprache

Kontakt und weitere Informationen:

FRAMGANGA
Personal- und Kommunikationstraining
Stichwort: Telefonmanagement Empfang-Sekretariat-Assistenz
Tel. 02308/120402
Fax: 02308/120403
Mobil: 0162/9193321
Martina.Hitzler@framganga.com