

FRAMGANGA

Personal- und Kommunikationstraining

Telefonmarketing - Kundenorientierung und Reklamationsmanagement im telefonischen Kundenkontakt

Zielsetzung und Zielgruppen

Das Telefon ermöglicht einen direkten und persönlichen „Draht“ zum Kunden. Es ist ein einfaches Instrument, um Sympathiewerte zu vermitteln. Bis zu 70 % der Geschäftskommunikation in den alten Bundesländern läuft über das Telefon. Dabei sind kundenorientiertes Verhalten und der professionelle Umgang mit Reklamationen eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Gesprächsführung.

In diesem Seminar werden Sie sich mit sich selbst als Verkäuferpersönlichkeit/ Beraterpersönlichkeit auseinandersetzen. Durch die Auseinandersetzung mit allgemeinen Grundlagen der Kommunikation erlangen Sie vertiefte Einblicke in die Verkaufskommunikation am Telefon und stärken Ihre kommunikative Kompetenz. Sie üben den Aufbau eines Kundengesprächs, lernen, mit Einwänden umzugehen und Gespräche zu erfolgreichen Abschlüssen zu führen.

Im Rahmen des Seminars wird auf spezielle Anforderungen Ihres Kundenkreises besonders eingegangen.

Methoden

Sie trainieren in diesem Seminar in Gesprächssimulationen am Telefon-Set für ein erfolgreiches Kundengespräch. 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 mit einer Fragebogenaktion eruiert, um ein praxisnahes und bedürfnisorientiertes Seminar zu gestalten.

Inhalte

- Kundenorientiertes Verhalten am Telefon
 - Alles rund um die Stimme: Artikulation, Melodie, Rhythmus
 - Wortwahl
 - Checkliste zum Gesprächsverhalten
- Grundsätze der Gesprächsführung
 - Kommunikationsgrundlagen
 - Wahrnehmung am Telefon
 - Ich-/Du-Botschaften
 - Aktives Zuhören
- Gesprächsleitfaden/Skript
 - Gesprächseinleitung/Gesprächseröffnungen/Gesprächsaufhänger
 - Fragetechniken
 - Überzeugende Argumentation
- Inbound-/Outbound-Skript
- Reklamationsmanagement
 - Umgang mit schwierigen Kunden
 - Kundentypen erkennen handeln

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: Telefonmarketing
Tel. 02308/120402
Fax: 02308/120403
Mobil: 0162/9193321
Martina.Hitzler@framganga.com