



Kundenorientierung am Telefon: Und der Verkaufserfolg kommt von ganz alleine

Das Telefon ist das meistgenutzte Instrument, um mit Ihren Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner vom ersten Wort an einen kompetenten und sympathischen Eindruck und schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

Eine starke und gute Kundenbeziehung ist Ihr wertvollster und gleichzeitig dauerhaftester Wettbewerbsvorteil. Erfahren Sie, wie Sie persönlich wirkungsvoll dazu beitragen können, Ihre Kunden zufriedener zu machen. Sie lernen zielgerichtet und kundenorientiert am Telefon aufzutreten und dabei ein perfektes Firmenimage zu vermitteln.

Praxisorientierte Übungen optimieren Ihre persönliche Wirkung am Telefon durch gelebte Kundenorientierung in jeder Gesprächssituation.

Inhalte:

- Kundenservice als Wettbewerbsfaktor
- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Das kundenorientierte Telefonat als Instrument zur Kundenbindung
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Die Klimafaktoren am Telefon: Gewinnen Sie das Vertrauen und die Sympathie Ihrer Kunden
- Spielregeln und Methoden für die kundenorientierte Kommunikation
- Typische Telefonsünden: Do's und Dont's
- Bedürfnisse und Interessen des Kunden methodisch aufspüren und nutzen
- Erkennen und individuelle Behandlung von schwierigen Situationen
- Der positive und freundliche Gesprächsschluss

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kundenkontakt stehen

Methodik: Sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer, Einzel- und Gruppenarbeiten, Kommunikationsübungen, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Feedbackrunden und Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

Förderung: Das Land Baden-Württemberg hat für dieses Seminar die Fachkursförderung bewilligt.



Seminarzeiten: 2-Tages-Seminar
1. Schulungstag von 10.00 Uhr bis 17.30 Uhr
2. Schulungstag von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Seminartermine:	Hannover	01.-02.12.2011	18.-19.06.2012
	Hamburg	18.-19.07.2011	01.-02.02.2012
	Dresden	05.-06.07.2011	25.-26.01.2012
	Berlin	04.-05.10.2011	09.-10.05.2012
	Stuttgart	07.-08.11.2011	26.-27.04.2012
	München	19.-20.09.2011	08.-09.03.2012

Seminarpreis: pro Person 820,- € zzgl. MwSt einschließlich:

- Umfangreiche Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Tagen in ausgewählten Hotels
- Mittagessen vom täglich wechselnden Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü
- Kaffeepausen vormittags und nachmittags:
Kaffee / Tee, saisonaler Obstkorb und Backspezialitäten
- Tagungsgetränke unbegrenzt

Inhouse Seminar: Mehr und mehr gewinnen Inhouse Schulungen aufgrund ihrer zahlreichen Vorteile an Bedeutung. Unser Tagessatz beträgt 1.000 € - 1.200 € zzgl. MwSt. einschließlich:

- Detaillierte Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Reisekosten und Spesen des Trainers
- Teilnehmerzahl bis 10 Personen

Haben Sie Fragen? Bitte sprechen Sie uns an.

Wir helfen Ihnen gerne weiter:

Tel. +49 7141 91132 -01
Mail info@modul-training.de