

TELEFONIEREN • AKQUISE • KUNDENSERVICE

Ganz einfach: Buchen Sie Ihr individuelles Inhouse Training.

Komplett-Paket wählen und an »arowa« faxen: +49(0)761-38 92 99 74

Unsere Menü-Vorschläge A5 bis A7:

□ A5 Telefonische Neukundenakquise

Entwickeln Sie branchenspezifisch & typengerecht Ihre telefonische Neukundenakquise oder Telemarketingaktivitäten. Trainieren Sie Gesprächstechniken, den proaktiven Umgang mit Kundeneinwänden, sowie die effiziente Umsetzung von Terminabschlüssen. Steigern Sie Ihre Erträge souverän und gezielt mit dem Medium Telefon.

Aus dem Inhalt:

- Grundsätze des Telefon-Marketings
- Aufbau & Phasen von Akquisegesprächen
- Souveräne Gesprächseinstiege
- Strategische Fragetechniken
- „Kundenspezifische“ Gesprächsführung
- Proaktiver Umgang mit Einwänden
- Effizient terminieren & abschliessen
- Professionelles Akquise-Management

»arowa« Empfehlung: 2-3-tägig

□ A6 Telefonieren im Kundenservice

Beim Telefonieren im Allgemeinen und speziell im telefonischen Kundenservice sollte man ganz genau wissen, worauf es ankommt. Denn wenn Mimik und Gestik wegfallen, ist es um so wichtiger, Sprache & Stimme bewußt einzusetzen. Wenden Sie die „Goldenen Regeln“ des kundenorientierten Telefonierens konsequent in Ihrer Praxis an. Und heben Sie Ihr Unternehmen durch höchste Qualitätsstandards im Kundenservice positiv von der Marktkonkurrenz ab.

Aus dem Inhalt:

- Do's & Dont's der „Tele-Kommunikation“
- Bewußte & positive Kommunikation
- Sprache & Stimme souverän einsetzen
- Gelebte Kundenorientierung
- Aktives Hinhören & Bedarfsanalyse
- Aufbau & Phasen von Servicegesprächen
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Professionelles Telefonmanagement

»arowa« Empfehlung: 2-3-tägig

□ A7 Reklamations-Management

Erkennen und nutzen Sie Ihre unternehmerischen Vorteile durch die professionelle Aufnahme & Bearbeitung telefonischer Kundenreklamationen. Trainieren Sie den souveränen Umgang mit „schwierigen“ Kunden. Entwickeln Sie optimale Lösungsstrategien für Ihren Servicebereich. Und tauschen Sie ab sofort Ihre Beschwerdeannahmen in „kostenfreie Unternehmensberatungen“ um.

Aus dem Inhalt:

- Grundsätze bei Reklamationsgesprächen
- Nutzenwirkung für den Kunden vermitteln
- Reklamationsarten & Kundentypen
- Kundenorientierung bei Reklamationen
- Situationspezifische Fragetechniken
- Formulierung von Absagen
- Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen
- Kundenfeedback effizient managen

»arowa« Empfehlung: 2-3-tägig

Zusätzliche Wünsche: _____

Firma: _____ Abteilung: _____

Ansprechperson: _____

Straße/PLZ/Ort: _____

Telefon-Durchwahl: _____ E-mail: _____

Terminwunsch/Dauer: _____ Personenanzahl: _____

Datum/Ort: _____ Unterschrift: _____

Mit der schriftlichen Buchung stimme ich den AGB von »arowa« TRAINING • COACHING • SEMINARE zu.

TELEFONIEREN • AKQUISE • KUNDENSERVICE

Ganz gezielt: Buchen Sie Ihr individuelles Inhouse Training.

Inhalte auswählen und an »arowa« faxen: +49(0)761-38 92 99 74

Ihre individuellen Trainingsinhalte - à la carte:

Telefonieren: Grundlagen & Kundenservice

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kommunikations- & Kundenprofile | <input type="checkbox"/> Fragetechniken systematisch anwenden |
| <input type="checkbox"/> Selbst- & Fremdwahrnehmung | <input type="checkbox"/> Gesprächstechniken richtig einsetzen |
| <input type="checkbox"/> Bewußte Kommunikation am Telefon | <input type="checkbox"/> Optimale Beziehungsgestaltung am Telefon |
| <input type="checkbox"/> Grundsätze der „Tele-Kommunikation“ | <input type="checkbox"/> Professionelle Weiterleitung von Anrufen |
| <input type="checkbox"/> Sprache & Stimme optimal einsetzen | <input type="checkbox"/> Systematische Rückruforganisation |
| <input type="checkbox"/> Gelebte Kundenorientierung | <input type="checkbox"/> Aufbau & Phasen von Servicegesprächen |
| <input type="checkbox"/> Umgang mit verschiedenen Kundentypen | <input type="checkbox"/> Kundenwünsche erkennen & weiterleiten |
| <input type="checkbox"/> Kundenbedürfnisse erkennen | <input type="checkbox"/> Informationsmaterial optimal einsetzen |
| <input type="checkbox"/> Informationen rasch erfassen | <input type="checkbox"/> Effiziente Gesprächsführung am Telefoni |
| <input type="checkbox"/> Aktives Hinhören | <input type="checkbox"/> Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen |
| <input type="checkbox"/> Kunden wertschätzen & Vertrauen bilden | <input type="checkbox"/> Professionelles Telefonmanagement |
| <input type="checkbox"/> Souveränität & Sympathie vermitteln | <input type="checkbox"/> Arbeitsplatz- & Selbstorganisation |

Telefonieren: Kundenakquise & Telemarketing

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kunden- & Verkaufsprofile | <input type="checkbox"/> Den „Vorzimmerdrachen“ zähmen |
| <input type="checkbox"/> Grundsätze der Telefon-Akquise | <input type="checkbox"/> Systematische Planung Telemarketing |
| <input type="checkbox"/> Bewußte Kommunikation am Telefon | <input type="checkbox"/> Bedarfsorientierte Nutzenargumentation |
| <input type="checkbox"/> Hemmungen & Schwellenängste überwinden | <input type="checkbox"/> Proaktiver Umgang mit Einwänden |
| <input type="checkbox"/> Umgang mit verschiedenen Kundentypen | <input type="checkbox"/> Up- & Cross-Selling am Telefon |
| <input type="checkbox"/> Aufbau & Phasen von Akquisegesprächen | <input type="checkbox"/> Abschlusstechniken gezielt anwenden |
| <input type="checkbox"/> Sicherer Einstieg & Souveränität vermitteln | <input type="checkbox"/> Telefonische Kundenterminierung |
| <input type="checkbox"/> „Typengerechte“ Gesprächsführung | <input type="checkbox"/> Effektives Telefonmanagement |
| <input type="checkbox"/> Strategische Fragetechniken | <input type="checkbox"/> Selbstorganisation & Zeitmanagement |
| <input type="checkbox"/> Kompetenzvermittlung am Telefon | <input type="checkbox"/> Persönliche Akquisekonzepte optimieren |

Reklamations-Management am Telefon

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Professionelles Reklamations-Management | <input type="checkbox"/> Reklamationsarten & Kundentypen |
| <input type="checkbox"/> Nutzenwirkung für den Kunden vermitteln | <input type="checkbox"/> Situationspezifische Fragetechniken |
| <input type="checkbox"/> Positives Gesprächsklima & Zielfokussierung | <input type="checkbox"/> Formulierung von Absagen |
| <input type="checkbox"/> Grundsätze bei Reklamationsgesprächen | <input type="checkbox"/> Individuelle Konflikt- & Stressbewältigung |
| <input type="checkbox"/> Kundenorientierung bei Reklamationen | <input type="checkbox"/> Kundenfeedback effizient managen |
| <input type="checkbox"/> Optimale Beziehungsgestaltung bei Beschwerden | <input type="checkbox"/> Nachhaltige Kundenbindungskonzepte |

Zusätzliche Wünsche: _____

Firma: _____

Abteilung: _____

Ansprechperson: _____

Straße/PLZ/Ort: _____

Telefon-Durchwahl: _____

E-mail: _____

Terminwunsch/Dauer: _____

Personenanzahl: _____

Datum/Ort: _____

Unterschrift: _____

Mit der schriftlichen Buchung stimme ich den AGB von »arowa« TRAINING • COACHING • SEMINARE zu.