Aktives Telefonieren

für Administration, Reklamation und Kundendienst

- ✓ **Wie können Kunden am Telefon besser geführt werden?**
- ✓ **Wie können wir Kundenkontakte effizienter nutzen?**
- ✓ **Wie wird eine aktive Verkaufsunterstützung gemacht?**

Durch eine zielorientierte Kommunikation am Telefon wird die Verbindung zum Kunden wesentlich effizienter. So können Konflikte vermieden, Mißverständnisse verhindert und durch geeignete Akquise-, Gesprächs- und Abschlußtechniken auch schwierige Kunden als Partner gewonnen werden.

Trainingsablauf: Im Mittelpunkt dieses Telefontrainings stehen neben praxiserprobten Kommunikationstechniken besonders auch Fragetechniken und deren Anwendung in der Telefonkommunikation. Dabei werden die Grundlagen der zielorientierten Gesprächsführung und Gesprächssteuerung vermittelt und in praktischen Übungen, die speziell auf die jeweiligen Unternehmensziele ausgerichtet werden, umgesetzt.

Zielsetzung: Am Ende des Kurses haben die Teilnehmer gelernt ein aktives und zielorientiertes Telefonat zu führen, Vorzimmerbarrieren zu überwinden und erfolgreich am Telefon auf die Zielsetzung hinzuarbeiten. Sie haben gelernt mit Kunden freundlich und korrekt umzugehen, deren Wünsche zu erkennen und mit den machbaren Interessen der Firma zu verbinden.

Themen:

- **Die umsichtige Telefonvorbereitung**
- **Der richtige Zeitpunkt**
- **Der Telefon-Knigge**
- **Die gute Telefonstimme**
- **Mißverständnisse verhindern**
- **Akquisetechniken**
- **Überwindung der Vorzimmerbarriere**
- **Die Gesprächsführung**
- **Die Einwandbehandlung**
- **Die Preisverteidigung**
- **Die Reklamationsbehandlung**

Zielgruppe: Dieser Kurs wendet sich an alle Personen, die den professionellen Umgang mit Kunden am Telefon beherrschen müssen.

Dazu zählen alle Mitarbeiter im Aufgabenbereich Telemarketing und Telefon-Akquise, aber auch Telefonberater, Mitarbeiter an der Hotline und Reklamationssachbearbeiter.

abreast®
Der Coach an Ihrer Seite

Feierabendstraße 52
85764 München(Osh)
Tel.: 089 / 3150844

eMail: infos@abreast.de
Web: www.abreast.de
www.bildungsangebote.info

Aktives Telefonieren

für Administration, Reklamation und Kundendienst

Voraussetzungen

Für diesen Kurs sind keine besonderen Voraussetzungen notwendig.

Schwerpunkte

Die Schwerpunkte des Kurses liegen in der praxisorientierten Ausrichtung mit Übungen, wenn möglich aus dem individuellen Arbeitsbereich der Teilnehmer.

Dabei kann die Ausrichtung des Kurses speziell auf die Belange und Aufgabenbereiche des Auftraggebers hin variiert werden, z.B in Richtung telefonische Verkaufsunterstützung, Telefonakquise oder Telefon-Survey.

Variationen

Dieser Kurs kann auch in Form eines 1-tägigen **Basic-Trainings** (nur Überblick, ohne spezielle Übungen) oder eines ebenfalls 1-tägigen **Refresh-Trainings** (zur Auffrischung und Wiederholung spezieller Themen) durchgeführt werden.

Seminartyp

Intensiv-Training nach dem Prinzip des "Accelerated Learning". Dabei werden alle Teilnehmer in das Training eingebunden und eine passive Zuhörerrolle vermieden.

Unterlagen

Die Kursunterlagen, bestehend aus einem ca. 80-seitigen Arbeitshandbuch mit praxisgerechten Form- und Arbeitsblättern sowie ausgefeilten Test- und Übungsbögen, sind ein wichtiger Bestandteil des Kurses. Sie werden während des Kurses an die Teilnehmer ausgegeben, können aber auch vorab gegen eine Schutzgebühr erworben werden, die auf den Kurspreis angerechnet werden kann.

Locations

Als Trainingsorte für firmenspezifische On-Site Trainings kommen sowohl entsprechend ausgerüstete Konferenz-, Präsentations-, Trainings- oder andere Räume in Ihrem Unternehmen, als auch Trainingslokalitäten bei uns oder einem unserer Seminarhotels in Frage.

Incentives

Incentive-Trainings vereinen das Besondere mit dem Nützlichen. Sie motivieren in besonderem Maße und schaffen Wissen und Anreize für Ihre zukünftigen Erfolge. Im Rahmen von Incentive-Trainings empfehlen wir als Location ein gut gelegenes Wellness-Hotel mit Trainingseinrichtungen und ggf. einem zusätzlichen Angebot an Outdoor-Aktivitäten. Wir beraten Sie gerne und organisieren für Sie auch entsprechende Incentive-Trainings im gesamten Bundesgebiet!

Durchführung

Kursdauer mit Übungen:	**1½ Tage**	oder	**1 Langtag**	(auf Wunsch auch am Wochenende)
Teilnehmerzahl:	**max. 12 Teilnehmer**			
Investition:	**ab 200 € / Teilnehmer**	(abhängig von Umfang und Gruppengröße)		

Unsere Angebote richten sich ausschließlich an gewerbliche Kunden. Alle genannten Preise verstehen sich daher zzgl. der gesetzlichen MWSt, sowie ggf. anfallender Reise- oder Tagungskosten. Die Preisangaben stellen lediglich eine Orientierung der benötigten Investitionsgröße dar und ersetzen keinesfalls ein spezifisches Angebot, das wir Ihnen auf Verlangen gerne zusenden!

abreast®
Der Coach an Ihrer Seite

Feierabendstraße 52
85764 München(Osh)
Tel.: 089 / 3150844

eMail: infos@abreast.de
Web: www.abreast.de
www.bildungsangebote.info