

Vermieten beginnt am Telefon – das Telefongespräch als Visitenkarte Ihres Wohnungsunternehmens

Termin:	03. Februar 2010 11. Februar 2010	(Akademiehôtel Karlsruhe) (GENO-Haus Stuttgart)
Zeit:	9:30 Uhr bis ca. 16:30 Uhr	
Referent:	Prof. Dr. Matthias Neu, Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt	
Teilnahmegebühr:	260,--€ für Verbandsmitglieder 310,--€ für Nichtmitglieder (inkl. Mittagessen, Tagungsgetränke und Seminarunterlagen)	
Zielgruppe:	Führungskräfte und Mitarbeiter, die im Telefonkontakt stehen	
Anmeldeschluss:	Jeweils 1 Woche vorher	

Seminarbeschreibung:

Moderne Wohnungsunternehmen sind mieterorientierte Dienstleistungsunternehmen und insofern sehr stark auf ihr Bild in der Öffentlichkeit und ihre Mieter ausgerichtet. Der telefonische Kontakt, der auch in der Wohnungswirtschaft immer wichtiger wird, trägt wesentlich zu dem Bild Ihres Unternehmens in der Öffentlichkeit bei.

Dieses Seminar soll aufzeigen, dass durch ein marketing- und dienstleistungsorientiertes Verhalten am Telefon ein gutes Klima zwischen Ihrer Gesellschaft und seinen Mietern geschaffen wird. Nur zufriedene Mieter und sonstige Anrufer erzeugen ein positives Image und treten als Multiplikator auf.

Seminarinhalt:

- Telefon als Serviceinstrument (auch im internen Gebrauch)
- das Bild vom Mieter (Empathie zeigen)
- Momente der Wahrheit
- aktive Gesprächsführung (agieren statt reagieren)
- aktives und passives telefonieren
- konfliktfreie Gesprächsannahme
- Telefonleitfaden
- Fragen und Einwände (Fragetechnik „Wer fragt der führt!“)
- Kundenbeschwerden am Telefon
- positiver Gesprächsausstieg (Tipps: Gespräche gekonnt beenden)
- sprachliche Ausdrucksweise (Aussprache, Sprachstil, Formulierungen)
- Einsatz eines Anrufbeantworters
- Erfahrungen mit Call Centern

Bei Rückfragen steht Ihnen das AWI-Team gerne zur Verfügung.