



Der Support am Telefon:

Telefontraining für Hotline/Support/Help-Desk/Service

Durch das Telefon werden Probleme Ihres Kunden aufgenommen, analysiert und gelöst. Alleine Ihr Fachwissen ist nicht ausreichend, um eine schnelle und zufriedenstellende Lösung zu finden. Ausschlaggebende weitere Faktoren sind notwendig, um Ihr Unternehmen und Ihre Leistung mit optimaler Außenwirkung zu präsentieren. Übermitteln Sie Ihr fachliches Know-How verständlich und tragen Sie durch Ihr strukturiertes und sympathisches Verhalten zur schnellen Fehlerfindung und zur raschen Problemlösung bei. Nichts begeistert und beeindruckt Ihren Kunden mehr als eine schnelle und zufriedenstellende Lösung seines Problems.

Lernen Sie in diesem Seminar den wirkungsvollen Umgang mit heiklen Gesprächspartnern kennen und wie Sie künftig schwierige Gesprächssituationen souverän meistern. Tragen Sie durch Ihre kommunikativen Fähigkeiten und Ihr Verhalten zu einer Wertsteigerung im Kundenkontakt bei. Bieten Sie Ihrem Kunden einen perfekten Kundendienst am Telefon.

Inhalte:

- Spielregeln und Methoden für eine service- und lösungsorientierte Kommunikation am Telefon
- Ihr persönliches Kommunikationsmuster
- Finden Sie die Sprache Ihres Kunden: Vermeiden Sie Fachausdrücke
- Der Einsatz der Fragetechnik: Hinterfragen Sie sicher und schnell Probleme und Störungen
- Das verständliche Vermitteln von Anweisungen und die kurze Überprüfung sichern die gezielte und schnelle Behebung
- Umgang mit schwierigen Situationen und heiklen Gesprächspartnern anhand von Beispielen aus Ihrer Praxis
- Die Zufriedenheit ermitteln und das Ticket abschließen

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen aus den Bereichen: Hotline, Support, Help-Desk, Service, Kundendienst

Methodik: Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Entwicklung individueller Lösungsstrategien von Telefongesprächen aus Ihrem betrieblichen Alltag, Kommunikationsübungen

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	29.-30.09.2011	26.-27.03.2012
	Hamburg	16.-17.07.2011	23.-24.01.2012
	Berlin	17.-18.10.2011	23.-24.04.2012
	Stuttgart	21.-22.11.2011	21.-22.05.2012

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