



Vom Call Center zum Kunden Service Center

Zahlreiche telefonische Kontakte repräsentieren tagtäglich ein Unternehmen nach außen und werden immer mehr zu Brennpunkten der Kundenbindung und Kundengewinnung. In der Praxis zeigt sich, dass gerade durch die Qualität des telefonischen Kontaktes sich viele Unternehmen vom Wettbewerb abheben und am Markt positionieren.

Dem Kundenberater am Telefon kommt deshalb eine Schlüsselstellung zu, die mit dem Abarbeiten von Checklisten nicht zu erfüllen ist. Dazu braucht es Mitarbeiter, die mitdenken können und wollen. Das Seminar stimmt die Teilnehmer auf diese anspruchsvolle Aufgabe ein und liefert die wichtigsten Werkzeuge dazu.

Inhalte:

- Erwartungshaltung der Anrufer
- Der erste Eindruck am Telefon: Der Kunde ist willkommen!
- Wertschätzung und natürliche Freundlichkeit als Grundvoraussetzungen
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Grundsätze des Gesprächs am Telefon
- Aktive und reaktive Gesprächsführung
- Gesprächstechniken beherrschen: Aktiv zuhören, die richtigen Fragen stellen
- Schnelle Problemanalyse und Handlungsstrategien am Telefon
- Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden
- Erfolgreicher Abschluss von Telefongesprächen
- Erkennen und individuelle Behandlung von stressigen Situationen
- Nachbereitung des Telefongesprächs

Zielgruppe: Mitarbeiter aus CallCentern oder Verkaufunits

Methodik: Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, hoher Anteil an praktischen Übungen, Fallstudien aus der Praxis der Teilnehmer, Transferhilfen für den Alltag

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



Seminarzeiten: 1-Tages-Seminar
Schulungstag von 10.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Seminartermine:	Köln	02.12.2011	25.06.2012
	Hamburg	12.09.2011	01.03.2012
	Dresden	08.11.2011	15.05.2012
	Berlin	21.07.2011	11.01.2012
	Stuttgart	24.10.2011	23.04.2012

Seminarpreis: pro Person 420,- € 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