



## Kundenorientiert Telefonieren



*Ihr Lächeln kann man hören!*

### Seminarziele

Professionelles Verhalten am Telefon gewinnt als Instrument für die Kundenbindung zunehmend an Bedeutung. Aber wie führe ich ein professionelles Telefongespräch?

Wie erzeuge ich Sympathie und Vertrauen zwischen mir und dem Kunden?

Welche Methoden gibt es, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen?

Wichtige Voraussetzungen sind die eigene Einstellung sowie die Fähigkeit, geeignete Gesprächstechniken zu nutzen.

Die Teilnehmer lernen moderne Formen der Gesprächsführung am Telefon kennen.

Gezieltes Telefontraining mit konkreten Beispielen aus dem Alltag helfen Ihnen, insbesondere in schwierigen Situationen, größere persönliche Sicherheit zu erlangen.

### Seminarinhalte

Die positive Einstellung zum Gesprächspartner

Kundenorientierung - Warum?

Sag's positiv

Der Umgang mit verschiedenen Menschentypen

Die Kunst des aktiven Zuhörens

Was will der Kunde wirklich? (in der Sache und in der Psyche)

Die eigene Gelassenheit und Konfliktfähigkeit erhöhen

Sprachtechniken, Fragetechniken, Gesprächslenkung

Zielorientiertes Telefonieren > Kundenorientiert und dennoch zeiteffizient

Cleveres Verhalten in schwierigen Situationen

Beschwerdemanagement > Spannungsfeld Emotionen

### Methoden

Kein Schulbuchwissen sondern 100% Praxisorientierung

Die Inhalte werden anschaulich in Lehrgesprächen und Fallbeispielen vermittelt

Reaktions- und Rollentraining in Situationen aus Ihrer Praxis und deren Analyse

Live-Situationen werden am Telefon nachgestellt

Gruppenfeedback, persönliche Reflexionen > Persönlicher –Aktionsplan

**Teilnehmer** für das 2-Tages-Seminar

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon

