



PROFESSIONELLES VERHALTEN AM TELEFON

2 Tage
980 Euro
plus 19 %MwSt.

Richtiges Verhalten am Telefon trägt wesentlich zum positiven Firmenimage bei. Doch professionelles Telefonieren will gelernt sein. Die Erwartungen der Kunden sind hoch, Standardfloskeln und Ausreden genügen nicht im Umgang mit schwierigen Situationen. Der Telefonprofi denkt und handelt kundenorientiert und es gelingt ihm, eine partnerschaftliche Kundenbeziehung aufzubauen.

Inhalte des Seminars

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Die wichtigsten Regeln im Umgang mit Kunden:
Win-Win-Strategien
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung von Telefongesprächen
- Notiztechniken
- Zehn Verhaltensregeln bei eingehenden und ausgehenden Telefongesprächen
- Kundenorientierte Fragetechnik
- Aktives Zuhören bei Beratung und Verkauf
- Kaufsignale auffangen; professionelles Verhalten bei Kaltakquisitionen
- Sicherer Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon (z.B. Reklamationen als Chance, Einwände richtig begegnen, Missverständnisse klären ...)
- Verhalten bei Stress