

Das Telefon als akustische Visitenkarte Telefontraining Teil 1

In einer Zeit, in der Produkte immer ähnlicher erscheinen und Kunden einen hohen Anspruch an Beratung und Dienstleistung stellen, werden professionelles Telefonieren und hohe Serviceorientierung zu entscheidenden Wettbewerbsvorteilen

Ihre Mitarbeiter am Telefon sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Freundlichkeit, sprachliche Gewandtheit, Einfühlungsvermögen und Kompetenz am Telefon entscheiden über das Image Ihres Betriebs. Durch professionelles Telefonieren gestalten Sie Ihre Kundenbeziehung aktiv – direkt beim ersten Kontakt.

Inhalte:

1. Der Gesprächseinstieg: Die ersten sieben Sekunden.
Warum richtiger Aufbau und Struktur der Meldeformel so entscheidend sind
Übertragung der Meldeformel auf Ihren Betrieb.
2. Vertrauensvolle und tragfähige Gesprächsbeziehungen herstellen:
Verbindlichkeit von Anfang an!
3. Stimme: Ihr persönlicher Wirkungsfaktor, besonders am Telefon!
4. Aussagefähige Telefon- und Gesprächsnotizen erstellen.
Vorlage für Sie zum kostenlosen Runterladen.
5. Fragen statt sagen: Fragen bringen Informationen und aktivieren den Gesprächspartner.
6. Acht Eigenschaften eines Telefonprofis
Womit Sie punkten können!
7. PEP Ihr persönlicher Entwicklungsplan

Seminarmethode:

- Kurzvortrag und Diskussion
- Gruppenarbeiten
- Praxisbezogene Übungen, denn: Lernen ist Erleben
- Auswertung und Erkenntnisaustausch

Ihr Nutzen:

Sie lernen so zu telefonieren, dass

- Ihr Telefonat effizient und erfolgreich ist
- Der Gesprächspartner zufrieden ist
- Sie sich selbst wohl fühlen
- Sie Ihren Betrieb professionell repräsentieren

Zielgruppe:

alle, die das Telefon imagebildend als akustische Visitenkarte ihres Betriebs einsetzen und optimale Außenwirkung mit hoher Kundenzufriedenheit erreichen möchten.

Gruppengröße: max. 15 Teilnehmer

Dauer: 3,5 Stunden mit 30 Minuten Pause

Trainerin: Britta Odenthal, 30 Jahre Seminarerfahrung als Kommunikationstrainerin für Industrie, Handel und Weiterbildungsinstitute.