



PROFESSIONELL AM TELEFON

kundenfreundlich, serviceorientiert und punktgenau am Telefon

Jedes Telefonat das Sie führen, ist wie eine auditive Visitenkarte Ihres Unternehmens. Deshalb ist es so wichtig, professionelle, klare und sympathische Gespräche am Telefon zu führen. Nur so bleibt man positiv bei seinen Kunden in Erinnerung.

Im Seminar „Professionell am Telefon“ lernen Sie alle relevanten Tipps und Tricks für ein erfolgreiches Telefonat kennen, führen Testanrufe durch und erweitern somit Ihren persönlichen Handlungsspielraum, um in Zukunft kundenorientiert, sympathisch und effizient zu telefonieren.

DAUER: Tagesseminar

NÄCHSTER TERMIN: auf Anfrage

SCHWERPUNKTE:

- Selbstbewusster Umgang mit dem Telefon – keine Angst, wenn das Telefon läutet
- Grundlegende Elemente eines professionellen Telefonats
- Idealer Ablauf eines Telefonats
- Die Stimme und Sprache richtig einsetzen
- Gespräche professionell weiterleiten, aufbereiten, nachbereiten
- Konstruktiv mit gestressten, verärgerten Gesprächspartnern umgehen
- Bausteine für typische Telefonsituationen
- Durch aktives Zuhören und richtige Fragestellungen das Gespräch souverän meistern

METHODIK:

Artikulationsübungen, Aufnahmen, Impulsvortrag, individuelle Betreuung, Moderation, Reflexionsübungen, Stimmübungen, Testanrufe, etc.