Weiterbildung
Berufsbegleitende Lehrgänge und Seminare

Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 1290

Noch erfolgreicher durch effektives Telefontraining - Der Telefon Power Day für optimale Kunden- und Servicegespräche

Termin	26.08.2027
Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung
Unterrichtsform	Seminar
Dauer	1 Tag à 8 Stunden
Zeiten	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Gebühr	540 €*

* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.

Ansprechpartnerin

Jacqueline Lebe
Tel.: 030/31005-130
Fax: 030/31005-120
Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de

Veranstaltungsort

Charlottenburg, Haus der Wirtschaft
Am Schillertheater 2
10625 Berlin

Perspektiven

Sie erhalten eine Anleitung, wie Sie sich in einem Kundentelefonat richtig verhalten und erlernen, wie Sie in stressigen Gesprächssituationen die Ruhe bewahren und mit der passenden Argumentationstechnik zum Ziel kommen. Ziel ist es, eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen und zu pflegen.

Inhalte

Telefonzeiten möglichst kurz zu halten und den Kunden dennoch persönlich und individuell zu beraten, ist eines der Hauptanliegen in der telefonischen Kundenberatung. Deshalb ist der Einsatz der passenden Gesprächstechnik und die zielgerichtete Gesprächsführung enorm wichtig.

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Die psychologischen Hintergründe beim Telefonieren
- Gesprächseinstieg und Gesprächsausstieg
- Bedarfsanalyse
- Aktives Zuhören, Fragetechniken
- SMARTE Gesprächsziele setzen
- Argumentationstechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Wie man freundlich "Nein" sagt
- Aktives & passives Telefonieren [Telefonische Kundenansprache]
- Bildhafte, emotionale Sprache [Keywords, Powerwörter]
- Unterbewusstsein und Verstand der Zuhörer ansprechen [Techniken]
- Überzeugenden, authentischen und sympathischen Eindruck hinterlassen [Fachwissen und Kompetenz wirkungsvoll kommunizieren]
- Stressbewältigung, Stressvorsorge [Selbstschutz]
- Sprach- und Stimmtraining [Tipps]

- Praxisbeispiele, Tipps, Kniffe

Zielgruppe	Mitarbeiter aus der telefonischen Kundenbetreuung, Assistenten, Office-Manager, Sekretariatsmitarbeiter, Mitarbeiter im Einkauf
Zielsetzung	Sie erhalten eine Anleitung, wie Sie sich in einem Kundentelefonat richtig verhalten und erlernen, wie Sie in stressigen Gesprächssituationen die Ruhe bewahren und mit der passenden Argumentationstechnik zum Ziel kommen. Ziel ist es, eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen und zu pflegen.
Enthaltene Leistungen	Seminarunterlagen, Mittagessen und Getränke
Referent / Dozent	Herr Udo Peilicke