



Ihr persönliches Bildungsangebot



Seminare

Seminarnummer: 1290

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

Termin	29.08.2024	Ansprechpartnerin	Jacqueline Lebe Tel.: 030/31005-130 Fax: 030/31005-120 Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de
Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung	Veranstaltungsort	Charlottenburg, Haus der Wirtschaft Am Schillertheater 2 10625 Berlin
Unterrichtsform	Seminar		
Dauer	1 Tag à 8 Stunden		
Zeiten	08:30 - 16:30 Uhr		
Gebühr	540 €* <small>* Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.</small>		

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
- SMARTER 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
