



KUNDENORIENTIERUNG AM TELEFON Verständlich sprechen – richtig zuhören

„Dafür bin ich nicht zuständig. Äh..., versuchen Sie es doch mal bei Herrn Müller, der kann Ihnen vielleicht helfen. Der ist aber gerade in der Mittagspause. Da müssen Sie es später noch mal probieren!“

Jeder kennt Situationen wie die oben beschriebene. Und jeder kennt das ungute Gefühl, das sich nach einem solchen Telefonat einschleicht: „Der möchte mir doch gar nicht weiterhelfen. Da ruf ich nicht mehr an.“ Was Sie selbst dafür tun können, um solche Gefühle bei Ihren Kunden nicht aufkommen zu lassen, trainieren wir in unserem Seminar. Richtige Fragetechniken, aktives Zuhören und das Wissen um die Signale der eigenen Sprache sind nur einige der Lerninhalte.

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter, die im direkten telefonischen Kontakt mit den Kunden stehen und sich zu serviceorientierten Kundenbetreuern entwickeln möchten.

Aktivität ist das Schlagwort unserer Trainings: Das Ausprobieren in konkreten Situationen steht im Vordergrund. Denn theoretisch zu wissen heißt noch lange nicht, es auch in die Praxis umsetzen zu können. So werden Sie mit schwierigen Situationen aus Ihrem typischen Arbeitsalltag konfrontiert und bei der Umsetzung des Gelernten aktiv unterstützt.

Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter aus Service- und Supportteams
- Techniker, die Ihre Kunden telefonisch unterstützen
- Mitarbeiter im Remoteservice

Themen im Überblick:

- Kundenbindung geht jeden etwas an
- Kundenorientierte Kommunikation am Telefon
 - Verständlichkeit und Artikulation
 - Kundenorientierte Formulierungen
 - Aktiv zuhören statt passiv weghören
 - Richtige und gezielte Fragestellung



Ihre Investition:

EUR 490,- zzgl. ges. MwSt.
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

Haben Sie Zeit?

04.06.2012 -Bremen

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK