

Erfolgreich Telefonieren | In-Boud-Calling

1-tägiges Kommunikations -Training

Viele komplexe Faktoren bestimmen heutzutage Ihre Vertriebstätigkeiten per Telefon. Einer dieser Faktoren „Wie vermittele ich meinem Kunden das Gefühl, wichtig für unser Unternehmen zu sein“ ist der Leitfaden dieses Trainings. Telefonfertigkeiten ist speziell für Mitarbeiter Ihres Unternehmens entwickelt worden, wie z.B. Sekretärinnen, Empfangspersonal, Telefonisten sowie Helpdeskmitarbeiter damit Ihren Geschäftspartnern schnell, professionell und verbindlich an der richtigen Stelle geholfen wird.

Dieses Ihren Kunden in den Mittelpunkt stellende Telefontraining, das ganz auf die tägliche Praxis abgestimmt ist, entspricht voll und ganz Ihren heutigen Anforderungen.

Inhalt

- Verhaltensfaktoren, die auf Ihre Kunden Einfluss nehmen: sind Ihre Mitarbeiter in der Lage, jemanden an Sprachgebrauch/Wortwahl zu erkennen, und wie können Ihre Mitarbeiter am Besten mit diesen unterschiedlichen Gesprächspartnern am Telefon umgehen?
- Vor- und Nachteile der telefonischen Kontakte und Gründe für die Nutzung dieses Mediums.
- Ihr eigenes Verhalten am Telefon. Wie ist Ihr Verhalten am Telefon? Wie kommt Ihre Persönlichkeit am Besten beim Kunden an? Wie erzielen Sie einen perfekten ersten und -entscheidenden- letzten Eindruck?
- Bestmöglicher Einsatz von Sprache und Stimme; Ihre grammatikalisch richtige Ausdrucksweise und Wortwahl; Vermeidung falscher und unsicherer Bemerkungen.
- Beschwerden annehmen und bearbeiten: Warum beschweren Kunden sich und wie sollten Sie damit professionell umgehen?
- Korrekt weiter verbinden, kurz und sachlich sprechen, um damit Tempo und Professionalität auszustrahlen.

Das oben genannte, äußerst erfolgreiche und ausgewogene Programm wird durch die Fallbeispiele und Rollenspiele für Ihre Teilnehmer einen äußerst wieder erkennbaren Charakter haben. Dadurch kann das in diesem Training Erlernte unmittelbar in Ihrer Arbeitssituation angewendet werden