



Telefontraining für den Empfang, die Telefonzentrale, das Sekretariat, die Rezeption oder den Kundenservice

Training nach Maß

Der Besucherempfang und die Telefonzentrale sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Hier nimmt Ihr Kunde Kontakt mit Ihnen auf und verschafft sich den ersten Eindruck von Ihrem Unternehmen. Gestalten sie diesen Eindruck so positiv, kundenorientiert und professionell wie nur möglich. Vermitteln sie Ihrem Kunden das Gefühl von Aufmerksamkeit und Kompetenz.



Guten Tag!
Firma, Vor- und Nachname



Das Telefontraining

Das Telefontraining richtet sich an alle, die Ihre kommunikative Kompetenz am Telefon verbessern möchten und die am Empfang oder in der Telefonzentrale arbeiten.

Die Teilnehmer

Die Teilnehmer lernen sich als „Visitenkarte“ des Unternehmens zu verstehen, ihr Selbstverständnis als „Repräsentanten“ des Unternehmens zu verstärken und wie persönliches Verhalten das Unternehmensimage beeinflusst.

Der erste Eindruck am Telefon
ist entscheidend!



Inhalte:

Die freundliche, einheitliche und verständliche Meldeformel

- Grundlagen der Kommunikation im Telefonkontakt
- Grundlagen für service- und kundenorientiertes Telefonieren: Vom professionellen Melden bis zum optimalen Weiterleiten des Gesprächs
- Gespräche richtig filtern: Wie drücken Sie sich positiv aus, wenn der Gesprächspartner nicht zu erreichen ist oder eine Frage nicht beantwortet werden kann
- Wie identifiziere ich unerwünschte Anrufer und weise diese höflich am Empfang ab
- Positive Sprache und Rhetorik im Telefonkontakt Sprach- und Sprechtechniken für professionelles Telefonieren
- Stimme und Körpersprache
- Kunden- und zielorientierte Gesprächsführung
- Aktives Zuhören: Informationen mit eigenen Worten wiederholen
- Fragetechniken gezielt einsetzen, mit Fragetechniken das Gespräch gezielt lenken
- Das kompetente Vereinbaren von Rückrufen
- Die Telefonnotiz
- Überzeugend argumentieren - den Nutzen deutlich herausstellen
- Schwierige Telefonsituationen erfolgreich meistern
- Das professionelle Ende eines Telefonats
- Praxisorientierte Telefonübungen

So erreichen Sie uns:

Telefon: 02543 23878-0
Telefax: 02543 23878-10
E-Mail: info@asspronet.de
Web: www.asspronet.de



Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.