

Telefontraining – kundenorientiert kommunizieren

Trotz E-Mail wickeln wir weiterhin 60-70 Prozent aller Geschäftsfälle übers Telefon ab. Dabei pflegen wir Kundenkontakte, vereinbaren Termine, gewinnen wir Kunden, nehmen Reklamationen entgegen und suchen gemeinsam nach Lösungen. Eine kundenorientierte Kommunikation ist enorm wichtig. Lernen Sie, sich in allen Gesprächssituationen korrekt und souverän zu verhalten – und dadurch bestehende Kunden zu behalten und neue zu gewinnen

Zielgruppe	Alle, die täglich telefonischen Kundenkontakt haben
Lernziele	<ul style="list-style-type: none">• Sie verstehen Kundenorientierung als Basis für den Geschäftserfolg• Sie fühlen sich selbstsicher und kompetent rund ums Telefon• Sie verwenden eine positive Sprache und setzen Ihre Stimme bewusst ein• Sie gewinnen Zeit durch richtiges Fragen• Sie wissen, wie Sie mit verschiedenen Kundentypen umgehen können• Sie verstehen eine Reklamation als Chance
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Was heisst eigentlich Kundenorientierung?• Kommunikationsgrundlagen• Telefonpraxis – der erste und der letzte Eindruck• Aktives Zuhören• Stimme und Sprache bewusst einsetzen, um Ziele zu erreichen• Fragetechnik – führen Sie Regie• Feedback geben – was habe ich verstanden?• Umgang mit schwierigen (Kunden-)Situationen• Kundenorientierte Reklamationsbehandlung
Dauer	1 Tag, 09.00 – 17.00 Uhr
Durchführung	Firmenintern oder öffentlich, in der ganzen Schweiz
Teilnehmer	Mind. 4, max. 8 Teilnehmende
Kosten	Pro Teilnehmer CHF 490.-, inkl. Seminarunterlagen und Pausenverpflegung Bei firmeninterner Durchführung Preis nach Vereinbarung
Leitung	Eveline Sievi, eidg. dipl. Marketingleiterin, Kommunikationsberaterin & -trainerin