

12.15

Auszubildende

Guter Draht zu Kunden und Kollegen - Telefontraining für Auszubildende

Zielgruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen und Ausbildungsjahren

Ziele

Wie spricht man mit wem? Wann müssen wir ein "code-switching" machen? Klar, mit dem Kunden am Telefon reden wir anders als mit Freunden. Der Kunde erwartet ein motivierten, freundlichen, zuvorkommenden und kompetenten Gesprächspartner, der Informationen klar und verständlich vermitteln kann. Im Mittelpunkt dieses Seminars steht daher der Servicegedanke verbunden mit professioneller Kommunikation und kundenorientiertem Verhalten am Telefon.

Inhalte

Kundenorientiertes Verhalten - Wünsche von den Ohren ablesen!?

- Wieso ist guter Service so wichtig?
- Kundenbindung ? warum?
- Was erwartet ein Kunde/eine Kundin, wenn er/sie anruft oder angerufen wird?
- So macht Kundenorientierung Spaß
- Erkennen, was der Anrufer wirklich will

Der Methoden-Koffer für Professionelle Kommunikation

- Ihre wichtige Position ist die Visitenkarte des Unternehmens
- Gesprächseinstieg: Neue Trends bei der Meldeformel
- Wie bauen Sie ein gutes Gespräch auf
- Gesagt heißt nicht verstanden - Kniffliges in der Kommunikation
- Positive Formulierungen, die gute Stimmung schaffen

"Ich habe das doch glasklar erklärt, warum versteht man mich falsch?"

- Selektive Wahrnehmung - ein Phänomen, dem jeder erliegen kann
- Missverständnisse beseitigen

- Der Ton macht die Musik

Die Tipp-Börse für Ihre kniffligen Fälle

- Der Umgang mit ?schwierigen? Kunden
- Beschwerden als Chance verstehen
- "Beschwerde-Knigge" erstellen

Ende gut alles gut

- Notizen machen und auswerten
- Gespräche diplomatisch und sicher beenden

Methoden

Kurzvorträge, Gruppen- und Einzelarbeit, Besprechung eigener Erfahrungen, praktische Übungen an der Telefonanlage

Ihr Kontakt

Frank Neuhaus

Seminarleiter

Tel: +49 6032 948-750

Nachricht schreiben

12.15

Termin:

11.10.2018 bis 12.10.2018

Ort:

Bad Nauheim

Kosten:

560,00 €

(+ antl. MwSt.) einschl. Einzelzimmer, Vollpension, Lehrmittel und -Seminargebühr

Dauer:

2 Tage

Ihr Kontakt:

Frank Neuhaus

Tel.: +49 6032 948-750

Fax: +49 6032 948-117

E-Mail: f.neuhaus@bhbn.de

Online-Anmeldung

Quell-URL: <https://bhbn.de/guter-draht-zu-kunden-und-kollegen-telefontraining-f%C3%BCr-auszubildende>

Links

[1] <https://bhbn.de/datenschutzerklaerung>