

## Professionell Telefonieren

<b>Zielgruppe</b>	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter in Dienstleistungsunternehmen, Banken, Versicherungen, Verwaltungen, Service-Centern, Call-Centern und Verlagen.
<b>Inhalt</b>	<p>Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Am Telefon entscheiden die ersten Sekunden über die Grundeinstellung des Anrufers zum Unternehmen. Sicherheit und persönliche Ausstrahlung können optimiert, Ärger, Missverständnisse und Probleme minimiert werden. Deswegen muss das Telefon von bestens geschulten Mitarbeitern besetzt sein.</p> <p>Dieses Seminar vermittelt das nötige Grundwissen und Verhaltensgeschick, welches die Teilnehmer in die Lage versetzt, sich auch in schwierigen Situationen am Telefon gegenüber Anrufern sicher und korrekt zu verhalten.</p> <p>Folgende Inhalte werden im Einzelnen vermittelt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Warum sollten sich Kunden dauerhaft an ihr Unternehmen binden?</li><li>▪ Außenwirkung am Telefon - erster Eindruck und Vorurteile</li><li>▪ psychologische Grundlagen verstehen<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bedürfnistypen</li><li>▪ Gesprächspartnertypen</li></ul></li><li>▪ Zusammenspiel Bewusstsein/Unterbewusstsein</li><li>▪ Bedürfnisse - Bereitschaften - Erwartungen</li><li>▪ Dinge, die Gespräche fördern<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Empathie</li><li>▪ Fragetechniken</li><li>▪ Ich-Botschaften</li><li>▪ Sie-Standpunkt</li><li>▪ aktives Zuhören</li><li>▪ Nutzenargumentation</li><li>▪ Brückenformulierungen</li></ul></li><li>▪ schwierige Telefonsituationen meistern und Erlebnis schaffen</li><li>▪ Gesprächsleitfaden</li><li>▪ telefonieren im Beruf<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anfrage</li><li>▪ Bestellung</li><li>▪ Reklamation</li><li>▪ Beschwerde</li><li>▪ Terminvereinbarung</li><li>▪ Neukundenakquisition</li><li>▪ aktive telefonische Mahnung</li><li>▪ Anruf nach dem Kauf</li></ul></li></ul>
<b>Dauer</b>	16 Unterrichtsstunden
<b>Kosten</b>	340,00 Euro
<b>Termin</b>	12.06.2012 - 13.06.2012, von 09:00 - 16:30 Uhr
<b>Ort</b>	Euskirchen