

Telefonieren mit Kunden - Kundenorientierte und effiziente Telefongespräche führen

Kein anderes Medium wird für den Kundenkontakt so häufig verwendet wie das Telefon. Der erste Eindruck beim Kunden entscheidet oft über das weitere Ausmaß Ihres unternehmerischen Erfolgs. Jeder von uns weiß aus eigener Erfahrung, wie Freundlichkeit und Service wirken. Sichern Sie sich daher klare Wettbewerbsvorteile durch die professionelle telefonische Kundenorientierung Ihrer Mitarbeiter – auch in schwierigen und stressigen Situationen!

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die mit ihren Kunden noch souveräner, kundenorientierter und effizienter telefonieren möchten als bisher.

Ihr Nutzen:

Sie steigern Ihre persönliche Wirkung im telefonischen Kundenkontakt.

Sie erkennen die Erwartungen des Gesprächspartners schnell und führen zielorientierte Gespräche.

Sie überzeugen auch in schwierigen Kundengesprächen.

Inhalte:

- Wie Stimme und Betonung wirken
- Mit der Begrüßung Vertrauen aufbauen
- Kundenanliegen richtig verstehen und reagieren
- Auf unterschiedliche Kundentypen reagieren
- Gespräche aktiv steuern: Aktiv zuhören, Fragetechniken, erfolgreiche Formulierungen
- Rhetorische Sicherheit gewinnen
- Professionelle Freundlichkeit und positive Ausstrahlung - auch in schwierigen, stressigen Situation
- Praktische Übungen am Telefon

Dauer:

1 Tag