

Telefonieren leicht gemacht

Mit der telefonischen Anfrage kommt der erste Kontakt mit einem potenziellen Kunden oder Gast zustande. In diesem Erstkontakt kommt es schon darauf an, den richtigen Ton zu finden.

Mit einem Methodenmix wird die Telefonkompetenz im Erstkontakt, bei Beschwerden oder im Informationsgespräch trainiert.



Termin laufender Einstieg

Ort Ausbildungs- und Trainingszentrum Olsberg, Bahnhofstraße 41 oder ein anderer Kolping-Schulungsort Olsberg

Dauer 8 UE (1 Tag)

Anzahl Teilnehmende je Gruppe

Einzel- oder Gruppenschulungen bis zu 15 Personen

Für

Mitarbeiter, Auszubildende, Anlernkräfte in unterschiedlichen Branchen.

Sie

erlernen den sicheren Umgang mit unterschiedlichen Kunden am Telefon und sind für jede Gesprächssituation mit gutem Handwerkszeug ausgestattet und bereit für die Vielzahl der facettenreichen Begegnungen mit Menschen im telefonischen Gespräch.

Inhalte

- Gesprächsvorbereitung und –durchführung
- Gesprächspartner- und Zielorientierung
- Bewältigung von Stresssituationen
- Verhalten in unterschiedlichen Gesprächssituationen (Beschwerdemanagement, Akquisition)
- Perspektivenübernahme
- Rollenspiele und Praxisbeispiele
- Welche Wirkung hat meine Stimme?
- Was kann ich tun, damit jemand schlechte Laune bekommt oder ... doch besser gute Laune?
- Welche Informationen nehme ich für meine Kollegen auf?
- Wie verhalte ich mich serviceorientiert am Telefon?

Dozent/in: Coach/Coachin des Ausbildungs- und Trainingszentrums

Teilnahmegebühr: Preise auf Anfrage

Prüfung/ Abschluss/ Zertifikat Trägereigenes Zertifikat