



IHR AUFTRITT AM TELEFON – IHRE VISITENKARTE

SEMINARBESCHREIBUNG

Den Überblick in Telefonaten zu wahren ist besonders in unserer Zeit der Informationsüberflutung eine große Herausforderung. In diesem Seminar wird Ihnen anhand eines Leitfadens ein Überblick über die Besonderheiten und Möglichkeiten der Kommunikation am Telefon gegeben. Die Sprache, der Ton und das Zuhören stehen hier als Handwerkszeug im Vordergrund der kundenorientierten Kommunikation.

ZIELGRUPPE

Teilnehmer/innen, die beruflich viel oder ausschließlich telefonischen Kundenkontakt haben.

VORAUSSETZUNGEN

Erfahrung in der telefonischen Kundenbetreuung.

SEMINARDATEN

- Termine: Dienstag, 24. April 2012; Donnerstag, 20. September 2012
- Dauer: 9 – 17 Uhr
- Teilnehmerzahl: max. 15
- Veranstaltungsort:
Lübecker Nachrichten, Herrenholz 10-12, 23556 Lübeck
- Preis: 245,- Euro (zzgl. 19% MwSt.) – enthalten sind Seminargetränke, Obst, Snacks und Mittagessen

SEMINARINHALTE

- Grundsätze des Telefonierens
- Die Sprache als Handwerkszeug
- Die Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik
- Unterschiede/Gemeinsamkeiten der inbound- und outbound-Telefonie
- Praxisbeispiele

SEMINARZIELE

- professioneller Umgang mit unterschiedlichen Kundensituationen
- keine Angst vor dem Telefonat
- erfolgreiche Kundenbindung am Telefon

METHODE

Dieses Seminar lebt vom interaktiven Erarbeiten des Stoffes, von Gruppenarbeit und vom Mitmachen in zahlreichen Übungen.

IHR NUTZEN

Ihr Auftritt am Telefon ist Ihre Visitenkarte – telefonieren Sie professionell und meistern Sie selbst schwierige Telefonsituationen.



Referentin:

Claudia Gertz

Bankfachwirtin, Trainerin für Telefon und Verkauf sowie Erfahrung als Dozentin an verschiedenen Akademien und Institutionen.

Gern bieten wir dieses Seminar auch als maßgeschneiderte Inhouse-Schulung an - individuell nach Ihren Vorgaben und den Anforderungen Ihrer Mitarbeiter. Fragen Sie uns einfach nach einem individuellen Angebot.