

Das Telefon – Die Visitenkarte des Unternehmens

(Terminvereinbarungs-)Telefonate mit Erfolg führen

Das Telefon, ein Instrument, das uns heute von Kindesbeinen an durchs Leben begleitet. Rund um die Uhr. Und dennoch ist der „Gute Ton am Telefon“ meist getrübt. Stimmlage, Umgangsformen und Alltagsfloskeln lassen das Gegenüber am anderen Ende einen falschen Eindruck erwecken. Nehmen wir das Telefon doch als eines der wichtigsten Instrumente im Kundenkontakt ernst! Und KundInnen werden es Ihnen danken!

Ziel

Das Ziel des Seminars ist die Planung und Durchführung erfolgreicher, kundenorientierter Telefongespräche im Verkauf oder ganz allgemein im Kontakt mit Kunden – auch in schwierigen Situationen!

TeilnehmerInnen-Nutzen

Durch positive Gesprächsführung werden neue Gesprächsergebnisse erreicht. Die TeilnehmerInnen erarbeiten sich ihren Leitfaden zur Terminvereinbarung und erleben, wie optimaler Kundenkontakt zu höherer Kundenzufriedenheit führt.

Inhalte

- Die „Dos & Don'ts“ in Telefongesprächen
- Vom professionellen Einstieg, über Formulierung klarer Anliegen zum positiven Gesprächsausstieg
- Die Beziehung zum Kunden festigen
- Verkaufen am Telefon – die erfolgreiche Terminvereinbarung
- Einwandbehandlung und professionelles Verhalten bei Reklamationen