ERFOLGREICHE GESPRÄCHSFÜHRUNG AM TELEFON

In kaum einer Geschäftssituation kann man in so kurzer Zeit so viel falsch machen wie im telefonischen Gespräch – oft entscheiden nur wenige Sekunden über den Unterschied zwischen zufriedener oder verärgerter Kundschaft. Dieses Kompetenztraining vermittelt essenzielle Grundlagen in verschiedenen Bereichen wie Kommunikation, Gesprächsführung und professioneller Einwandbehandlung und vermittelt die Voraussetzungen für einen rundum souveränen, sympathischen und überzeugenden Auftritt am Telefon.

FACTSHEET

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die ihre Kenntnisse im telefonischen Kundenkontakt ausbauen und vertiefen möchten.

Die Teilnehmer/innen lernen, ihre bisherige Vorgehensweise im Kundenkontakt zu reflektieren, zu optimieren und an die Kundschaft individuell anzupassen.

ÜBERBLICK

Die richtige Wortwahl und Ausdrucksweise für die richtige Situation und den richtigen Kontext zu finden, ist eine Herausforderung für alle. Vom akkuraten Einschätzen der Situation bis hin zur Anwendung einer passenden Reaktion bzw. eines passenden Kommunikationsstils; all dies erfordert eine hohe Sensibilisierung für die unterschiedlichen Herangehensweisen der GeschäftspartnerInnen.

ERFOLGREICHE GESPRÄCHSFÜHRUNG AM TELEFON

SCHWERPUNKTE

Die Trainingsschwerpunkte orientieren sich präzise am Bedarf der Teilnehmer/innen und beinhalten u. a.:

- Die Grundlagen eines zeitgemäßen Kundenkontakts und Telefonmarketings
- Seriöse und kreative Gesprächseinstiege für einen authentischen Kundenkontakt
- Fragetechniken für ein erfolgreiches Gespräch
- Individuelle Gesprächsführungsstrategien
- Den souveränen Umgang mit Rückfragen, Beschwerden sowie Vor- und Einwänden

PROGRAMMINHALTE

Alle Inhalte werden individuell auf Ihre Bedürfnisse in der Firma zugeschnitten. Die folgenden Punkte bieten eine Übersicht über die möglichen Trainingsinhalte im Einzelnen.

EINFÜHRUNG IN DEN KUNDENSERVICE AM TELEFON

- Do's und Don'ts im telefonischen Kundenkontakt
- Erfolgsfaktor Stimme (Klang, Sprechtempo uvm.)
- Aktives Zuhören
- Die Rolle von Sympathie und Wiedererkennungswert

VERKAUF UND AKQUISE

- Kaufsignale erkennen und richtig reagieren
- Verkaufsrhetorik und Verkaufstechniken
- Besonderheiten des aktiven Verkaufsprozesses am Telefon
- Verkaufspsychologie

KUNDENMANAGEMENT

- Den Bedarf der Kundschaft erfolgreich erfassen
- Effiziente Kundenbetreuung vom ersten Telefonkontakt bis zum Auftragsabschluss
- Professionelle Vor- und Nachbereitung

KUNDENKOMMUNIKATION

- Wirkungsvolle Rhetorik am Telefon
- Hürden und Hemmschwellen erkennen und elegant umgehen
- Kundengespräche strukturiert und abschlussorientiert führen
- Vertrauen und Kundenbindung fördern

www.kerntraining.com/at · office@kern-cef.at

Institut CEF, KERN Austria GmbH
Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kern-cef.at

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Dresden · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg Saarbrücken · Schweinfurt · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam Eindhoven Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau

CEF FS Telefon 06/2022