

Schwierige Gespräche am Telefon

Intern: Konstruktiv und lösungsorientiert



Es gibt viele Ursachen für schwierige Gespräche am Telefon. Neben den Dialogen mit Kunden können es aber auch interne Telefonate sein. Also die Kommunikation mit internen Kunden. Und die ist bekanntlich manches Mal schwieriger als die mit einem externen Kunden. Was meinen Sie?

ZIELGRUPPE

Sie führen vorwiegend Telefonate mit Kollegen*innen im eigenen Unternehmen. Vielleicht auch Abstimmungen mit Lieferanten und Subunternehmer*innen. Vielleicht sind Sie auch eine Koordinierungsstelle, teilen Personal ein oder Sie disponieren.



DIESES TRAINING WIRD ALS PRÄSENZ- UND ONLINE-TRAINING ANGEBOTEN.

ÜBERBLICK

Ein klarer Schwerpunkt dieses Trainings liegt in der abteilungsübergreifenden, internen Kommunikation am Telefon. Gemeinsam werden wir erarbeiten, wie Sie die Telefonate effizienter gestalten können und überlegen, welche rhetorischen Stilmittel für ein besseres Verständnis sorgen. Dabei klären wir auch die Frage, wann ein Telefonat für alle Beteiligten günstiger ist als eine E-Mail.

Schwierige Gespräche am Telefon

Intern: Konstruktiv und lösungsorientiert



SCHWERPUNKTE

Die Trainingsschwerpunkte orientieren sich präzise am Bedarf der Teilnehmer 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

IHR NUTZEN

Sie lernen, wie Sie

- aufgeregte, verärgerte Kunden wieder einbinden
- authentisch mit individuellen Gesprächsstrategien arbeiten
- ungünstige Formulierungen und Wortwahlen leicht beseitigen
- Unsicherheiten gekonnt überbrücken

TRAININGSINHALTE

Diese Themen werden häufig von unseren Kunden*innen gewünscht. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Aspekt ergänzt werden sollte.

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 Kunden 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



DER TON MACHT DIE MUSIK

Offene Trainings in Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Darmstadt · Dresden · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Kaiserslautern · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Offenbach am Main · Regensburg · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

Niederlande: Amsterdam **Österreich:** Graz · Linz · Salzburg · Wien **Schweiz:** Bern · Zürich

www.debkonplus.de | kontakt@debkonplus.de
Hanns-Martin-Schleyer-Straße 34 · Haus 1 · D-47877 Willich
Tel. +49 (0) 2154 816 95-60

LinkedIn

XING