

**Seminar: Der Telefonprofi - Telefontraining
für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt
am 13.11.2017**

Name/Vorname:

.....

Firma:

.....

Straße/Postfach:

.....

PLZ/Ort:

.....

Telefon:

.....

E-Mail:

.....

Datum/Unterschrift:

.....

Teilnahmebedingungen:

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung, damit ist Ihre Anmeldung bindend. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Stornierungen können bis zu 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn vorgenommen werden. Danach verlieren Sie Ihren Anspruch auf Rückerstattung. Das Umbuchen auf Ersatzteilnehmer ist jederzeit möglich. Sie erhalten spätestens am Veranstaltungstag eine Rechnung zur Überweisung, zahlbar netto innerhalb von 10 Tagen. Bei Ausfall werden bereits bezahlte Seminargebühren zurückerstattet.

Die Technologie Centrum Westbayern GmbH behält sich das Recht vor, Seminare auch nach erfolgter Teilnahmebestätigung wegen zu geringer Nachfrage, bei Ausfall der Referenten oder bei anderen wichtigen Gründen, die nicht vom Technologie Centrum Westbayern GmbH zu vertreten sind abzusagen oder zu verschieben. Ein Anspruch auf Schadensersatz gegenüber der Technologie Centrum Westbayern GmbH besteht nicht.

Kontakt

Technologie Centrum Westbayern GmbH
Emil-Eigner-Straße 1
86720 Nördlingen

Weiterbildungszentrum Donau-Ries

Tel.: (+49) 09081 8055-100
Fax.: (+49) 09081 8055-151

E-Mail.: anmeldung@tcw-donau-ries.de
Internet.: www.tcw-donau-ries.de



**Hochschule
Augsburg** University of
Applied Sciences



**Der Telefonprofi
Telefontraining für alle
Mitarbeiter im
Kundenkontakt**

Mehr Spaß und Erfolg in Ihrer täglichen Praxis am Telefon!

Sicheres, kompetentes und kundenorientiertes Auftreten gewinnt in Zeiten immer schneller werdender Kommunikation an Bedeutung. Oft ist der erste persönliche Kontakt ein Telefonat, so dass die Stimme, die Sprache und der Inhalt der Aussagen die einzige Möglichkeit für eine Einschätzung Ihrer Leistungsfähigkeit durch den Kunden ist.

Die ersten Sekunden können entscheidend für die Entstehung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit sein. Doch: Finden Sie immer den richtigen Ton? Kennen Sie die Grundregeln für die richtige Sprechweise am Telefon? Sind Frage- und Argumentationstechniken für Sie geläufige Mittel?

In diesem Training erhalten Sie hierauf Antworten und erfahren, wie Sie kundenorientierte Telefonate führen und wie Sie Kundenreklamationen als Chance zur Kundenbindung nutzen können.

■ Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die am Telefon Kundenkontakte haben.

■ Methoden:

Rollenspiele anhand der Telefontrainingsanlage, Beispiele und Übungen sowie Checklisten für den "Alltag".

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation

- Ebenen der Kommunikation
- Kundenorientierte Sprache
- Fragetechniken

Die Telefonkommunikation

- Stimme, Wortwahl
- Reizwörter und -formulierungen
- Positive Formulierungen am Telefon
- Grundregeln für die richtige Sprechweise

Telefonieren in der Praxis

- Optimale Voraussetzungen
- Faustregeln für ankommende Anrufe
- Richtig melden, weiterleiten, verbinden
- Verständigungsschwierigkeiten, anonyme Anrufer, Warteschleife
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Verhalten bei Reklamationen (Beschwerdemanagement)

- Emotionsgeladene Kunden/Anrufer
- Zielsicheres Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung
- Kundenorientierung geht jeden an

■ Seminargebühr inkl. Verpflegung und Handout

299,00 € + Mwst.

■ Termin:

Montag, 13.11.2017,
9.00 bis 17.00 Uhr

■ Veranstaltungsort:

Technologie Centrum
Westbayern (TCW),
Weiterbildungszentrum Donau-Ries
Emil-Eigner-Straße 1,
86720 Nördlingen



Ihre Trainer:

Matthias Hippe,
MaxImpuls Schulungen
und Beratungen