Telefonieren mit Stil und Herz - Incoming Calls

Überblick

Repräsentieren Sie am Telefon Ihr Unternehmen als kompetenter Ansprechpartner. Nehmen Sie Anrufe korrekt und freundlich entgegen. Hören Sie aktiv zu. Reagieren Sie stressfrei bei Beschwerden und Reklamationen.

Dauer:
2 Tage

Preis:
unverb. Anfrage

Kursinhalt

Der erste Eindruck am Telefon

Welche Erwartungen hat der Gesprächspartner

Grundlagen für service- und kundenorientiertes Telefonieren

Kommunikation auf 2 Ebenen

Positive Sprache und Rhetorik am Telefon

Sprach- und Sprechtechniken für professionelles Telefonieren

Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Gesprächserfolg

Fragetechniken gezielt einsetzen

Telefongespräche mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern

Der richtige Umgang mit dem reklamierenden Kunden

Selbstmotivationstechniken

Die gute Organisation des Arbeitsplatzes

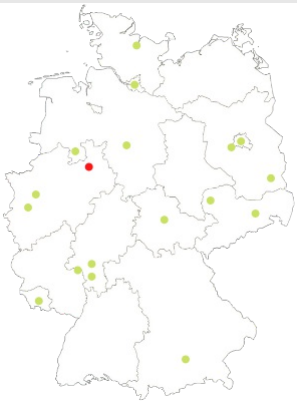
Voraussetzungen

keine

Zielgruppe

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Ihr Weg zu uns



Com training and services in Bielefeld Combios GbR

Walther-Rathenau-Str. 35

33602 Bielefeld

Phone: +49 521 9238362

Email: bielefeld@com-bielefeld.com