



Schwierige Gespräche am Telefon

AUF EINEN BLICK

Vollzeit

Abschluss	Eckert Zertifikat
Dauer	1 Tag
Unterrichtsstunden	
Teilnahmegebühr	280,00 EUR zzgl. Mehrwertsteuer
Prüfungsgebühr	
Lernmittel	
ZFU-Nummer	

Situationen am Telefon meistern - der Umgang mit "schwierigen" Kunden

Jeder Mitarbeiter im Kundenkontakt kennt die Situationen, in denen man es mit aufgebrachten Kunden zu tun hat. Doch wie reagiert man richtig?

Gerade diese Telefonate liefern nämlich wertvolle Informationen über das, was der Kunde wirklich will. Sehen Sie Beschwerden und Reklamationen als Chance den Kunden zu binden.

Â

Zielgruppe

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice und -zentrale

Â

Seminarziel

Diese Seminar setzt sich mit schwierigen Situationen auseinander, die Ihnen am Telefon begegnen können. Dabei wird weder der Umgang mit Beschwerden noch das Behandeln von "etwa anderen" Kunden außer Acht gelassen. Ob Sie nun einen Vielredner stoppen müssen oder sich mit einem Besserwisser oder auch Streitsuchenden auseinander setzen müssen. In diesem Seminar erlernen Sie die nötigen Techniken und Strategien.

Inhalt

- * Grundlagen des Telefonierens
- * Aktives Zuhören und Fragetechniken
- * Techniken der Deeskalation (zum Verhindern von Konflikten und sich aufschaukelnden Prozessen)
- * Persönliche Angriffe abweisen
- * Lösungsstrategien für Konflikte
- * Goldene Regeln und unverzeihliche Fehler
- * Umgang mit schwierigen Kunden
- * Diplomatie im Gespräch

Referentin

Ute Großer

Langjährige Vertriebs Erfahrungen im Innendienst sowie im Bereich Kundenbetreuung legten den Grundstein für ihre Selbstständigkeit als Trainerin. Sie ist fasziniert davon, was mit der richtigen Überzeugung, einem klaren Ziel und Begeisterung möglich ist.

In ihren Workshops bietet Frau Großer den Rahmen für eine persönliche und berufliche Weiterentwicklung. Schlagfertigkeit, die Verkaufspsychologie sowie das professionelle und kundenorientierte Telefonieren werden geschult und bieten einen direkten Transfer für den Berufsalltag.



Schwierige Gespräche am Telefon

TERMINE

Termine für Standort Regenstauf

Vollzeit

Beginn	Ende	Kursnummer
--------	------	------------