



# EFFEKTIVE KUNDENBETREUUNG AM TELEFON



Das Seminar ist als Kommunikations- und Telefontraining konzipiert. Es beinhaltet neben den Grundlagen der Kundenorientierung persönliche Erfolgs- und Handlungsstrategien, welche die Teilnehmer/innen in ihrer Tagesarbeit unmittelbar zum Einsatz bringen können.

Für ein erfolgreiches Kommunizieren und Telefonieren werden sämtliche Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung behandelt und durch Themen wie Fragetechnik, Einwand- und Konfliktbehandlung sowie das Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen ergänzt.

Sämtliche Techniken werden anhand von Praxisrollenspielen und Gesprächsübungen an der Telefonübungsanlage trainiert, so dass sich jede/r Teilnehmer/in selbst hören und damit ihr persönliches Auftreten am Telefon überprüfen und optimieren kann.



**gérard**  
workshops & seminare  
www.workshops-seminare.de

# ABLAUF UND FAKTEN



## Einleitung - Grundeinstellung zur eigenen Tätigkeit

### Grundlagen der Kommunikation

#### Grundlagen der Gesprächsführung

- Methoden der Gesprächssteuerung
- Sprachliche Instrumente
- Selbstmord- und Reizwörter

#### Aktiv Hinhören

- Das Gleichgewicht in der Gesprächsführung

#### Die Fragetechnik

#### Das ideale Telefonverhalten

- Die Stimme
- Die Wortwahl
- 10 Grundregeln für die richtige Sprechweise am Telefon

#### Telefonregeln

- Die häufigsten Telefonfehler
- Die wichtigsten Telefonregeln

#### E-Mail Kontakt

#### Passives Telefon-Marketing

- Kundenorientierte Gestaltung des passiven TMs

#### Aktives Telefon-Marketing

- Kundenorientierte Gestaltung des aktiven TMs

#### Die richtige Strategie für den Telefonverkauf

- Aus Erfolgen und Misserfolgen lernen!
- Strategien, die motivieren
- Die acht Todsünden des Ingo Schneidig
- Wie Sie neue Kunden erfolgreich am Telefon ansprechen



#### Argumentationstechnik

- Merkmal - Vorteil - Nutzen - Übersetzung

#### Einwandbehandlungstechnik

#### Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

- Die „Zwei-Gewinner-Strategie“
- Von der Gewinner-Verlierer-Strategie zur partnerschaftlichen Verhandlungsführung
- Praxis-Tipps

#### Abschlusstechnik

#### Praxisübungen

- Neukunden-Akquise • Telefonnotizen • Telefon-Skript • Kundenbetreuung
- Typische Telefon-/Gesprächs-Situationen, die Schwierigkeiten bereiten

#### BEOBACHTUNGSBOGEN für TM-Gespräche