Telefontraining

- Persönlichkeitstraining

Das Telefon als erste Kontakt- und Serviceschnittstelle des Unternehmens ist nicht nur die wichtigste Visitenkarte nach außen, sondern bietet zahhlreiche Möglichkeiten und Chancen für eine aktive Kundenorientierung.

Sicheres, kompetentes und kundenfreundliches Auftreten am Telefon wird den Teilnehmern in diesem Seminar vermittelt. Die Teilnehmer lernen zudem den richtigen Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Telefonsituationen. Darüber hinaus werden die organisatorischen Grundlagen der Telefonarbeit sowie geeignete Vorgehensweisen für eine erfolgreiche Reklamationsbearbeitung behandelt.

- Telefonkommunikation
- Kommunikationsgrundlagen
- die persönliche Visitenkarte am Telefon
- Telefonregeln
- Telefonieren in der Praxis
- Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Organisation der Telefonarbeit
- das Telefon als Servicesschnittstelle

- Informationsflyer Telefontraining (702,77 KiB)

Seminaranfrage