

## Kundenfreundliche Gespräche am Telefon

Das Gespräch am Telefon ist das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Wie eine Visitenkarte repräsentiert das Telefongespräch das Unternehmen nach außen. Deshalb ist es extrem wichtig, dass Mitarbeiter mit Kundenkontakt auch in Telefonaten stets einen positiven Eindruck hinterlassen. Kommunikative Fähigkeiten, die genau dies ermöglichen, sind erlern- und trainierbar.

<b>Ziel</b>	Sie lernen, die Kommunikation am Telefon zielgerichtet und freundlich zu gestalten und auch bei schwierigen Situationen die Führung zu behalten. Sie gestalten das Gespräch am Telefon kundenfreundlich und bringen dadurch das eigene Unternehmen voran.
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter mit Kundenkontakt
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Der richtige Meldeton macht den Unterschied</li> <li><input type="checkbox"/> Den Namen des Anderen einsetzen</li> <li><input type="checkbox"/> Gespräche am Telefon führen</li> <li><input type="checkbox"/> Techniken zur Gesprächslenkung anwenden</li> <li><input type="checkbox"/> Gespräche gekonnt beenden</li> <li><input type="checkbox"/> Mit Beschwerden umgehen</li> </ul>
<b>Methode</b>	Intensives Training mit Coaching, Gesprächsanalyse und Feedback
<b>Dauer</b>	1-2 Tage
<b>Kontakt</b>	Mariella Guarneri   Sonnenbergstraße 3   D-70184 Stuttgart eMail: service@redekultur.de   Telefon: 0711 – 121 656 65
<b>Teilnehmerstatement</b>	<p><i>„Das Seminar war in einer guten Atmosphäre, sehr lehrreich und hat mir den Respekt vor dem Telefonieren genommen. Besonders gefallen haben mir die vielen Tipps, wie der Ohrenöffner, Analyse, offene und geschlossene Fragen usw. Frau Guarneri ist eine breit aufgestellte, fachlich sehr kompetente Seminarleiterin, welche immer viele Tipps und Tricks auf Lager hat!“</i></p> <p>Cornelia Kälin, Sanitas Krankenversicherung</p>