

TELEFONTRAINING: PROFESSIONELLES TELEFONIEREN

Ein Großteil der Kontakte mit Kunden findet am Telefon statt. Dennoch wird die eigene Fähigkeit, am Telefon einerseits kundenorientiert, andererseits ergebnisorientiert kommunizieren zu können, häufig unterschätzt. In diesem Training werden gemeinsam mit den Teilnehmern die Grundlagen konsensfördernder, sympathieauslösender und ergebnisorientierter Kommunikation für das anspruchsvolle Kommunikationsmedium "Telefon" erarbeitet.

Themenschwerpunkte:

- ! Vorbereitung und Einstellung
- ! Gesprächsaufbau und roter Faden
- ! Zeitgemäße Begrüßungs- und Schlussformeln
- ! Stimme und Betonung
- ! Kundenorientierte Gesprächsführung
- ! Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Dauer: zwei Tage

