

Kundenorientierte Gesprächsführung am Telefon

Ziel dieses Workshops ist die Sensibilisierung auf das Medium Telefon

In diesem praxisorientierten Workshop erfahren Sie mehr über sich und die Hintergründe für das Verhalten Ihrer Kunden am Telefon. Wir befassen uns mit der Frage: „Warum ist das richtige Telefonieren so wichtig?!“ Sie erlernen Möglichkeiten qualitative Gespräche mit Ihren Telefonkunden zu führen.

Wichtige Inhalte dieses Workshops sind:

- Grundsätzliches im Umgang mit dem Telefon
- Erreichbarkeit des Unternehmens
- Die ersten Sekunden sind entscheidend
- Nutzen der vorhandenen Werkzeuge
- Erstellen von qualitativen Gesprächsnotizen
- Kundentypen erkennen und im Gespräch individuell führen
- Der rote Telefonleitfaden - von der Ansprache bis zum Abschluss
- Positive Einstimmung auf den Kunden
- Freundlicher Umgang mit den Kunden
- Qualitatives Weiterleiten von Gesprächen
- Umgang mit Ein- u. Vorwänden
- Führen eines kundenorientierten Telefongesprächs an der Übungsanlage
- Begeisterte Kunden sind Multiplikatoren für Ihr positives Image
- Wichtigkeit der eigenen Rolle am Telefon

Nach diesem Workshop werden Ihre Kunden Sie und Ihr Unternehmen mit anderen Augen sehen.

Matthias A. Lämmer, Inhaber von K.L.I.C.K.- Training, steht Ihnen auch nach dem Workshop für einen aktiven Austausch und Ihre Fragen zur Seite.

Fragen zur Veranstaltung beantwortet M. A. Lämmer gern, siehe Kontaktdaten.
Wir freuen uns darauf, Sie an diesem Tag ab 09:30 Uhr begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr K.L.I.C.K.-Team

Termin:

Siehe Terminübersicht oder fragen Sie uns
„Come together“ ab 09:30 Uhr
Beginn: 10:00 - ca. 18:00 Uhr

Ort:

Nach Vereinbarung - bundesweit

Preis:

Ihre Investition beträgt € 280.-, zzgl. MwSt. pro Person
(€ 333,20 brutto), incl. Schulungsmaterial und Unterlagen.
Für Ihr leibliches Wohl ist ebenfalls gesorgt.



Verbindliche Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich zum **Workshop** - Kundenorientierte Gesprächsführung am Telefon
am ____ . ____ **2016**, in der Zeit von 10:00- 18:00 Uhr an.

Meine Investition beträgt € 280.- zzgl. MwSt. pro Person (€ 333,20 brutto).

Teilnehmer:	Ggf. Rechnungsadresse/ Unternehmen:
Name: _____	Unternehmensname: _____
Vorname: _____	Abteilung/Kontakt: _____
Straße: _____	Straße: _____
PLZ/Ort: _____	PLZ/Ort: _____
Telefon: _____	Telefon: _____
E-Mail : _____	E-Mail : _____
Ort, Datum: _____	Unterschrift/ Stempel: _____
Weitere Teilnehmer:	
Name: _____	Vorname: _____
Name: _____	Vorname: _____
Name: _____	Vorname: _____

Ihre Anmeldung ist bis 14 Tage vor dem Workshop erforderlich.
Ihre Rechnung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung. Die Rechnung ist direkt fällig.

Rücktrittsbestimmungen: Sollten Sie am Workshop nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, eine Ersatzperson zu benennen. Bis zwei Wochen vor Workshopbeginn ist die Rückzahlung der Teilnehmerpauschale abzüglich € 50.- zzgl. MwSt. für Bearbeitungsgebühr möglich. Danach kann die Teilnehmerpauschale nur erstattet werden, falls der Platz anderweitig besetzt werden kann. Auch in diesem Fall wird die Bearbeitungsgebühr von € 50.- zzgl. MwSt. fällig.

Bitte faxen Sie diese Anmeldung an:

0800 0 777 968

(Sie erhalten dann Ihre Anmeldebestätigung)