

PERFEKTER KUNDENDIENST AM TELEFON

Die Stimme und das Verhalten am Telefon sind ausschlaggebend für den ersten und bleibenden Eindruck, den Kunden von Ihrem Unternehmen gewinnen. Professionelles Kommunizieren trägt wesentlich dazu bei, Reibungen und Konflikte zu vermeiden und dadurch die Effizienz und die Motivation der Mitarbeitenden zu verbessern.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen der Kommunikation kennen, verbunden mit dem Ziel, bessere Kundenbeziehungen zu erlangen. Zudem machen Sie sich mit den wichtigsten Standards im Umgang am Telefon vertraut. Schliesslich lernen Sie eine Methode kennen, um professionell auf verbale Angriffe zu reagieren.

Seminarinhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Die Bedeutung der Stimme am Telefon
- Kompetenz und Selbstsicherheit rund um Telefon und Empfang
- Wie kann ich Stress am Telefon abbauen?
- Zeit gewinnen durch richtiges Fragen
- Der Umgang mit schwierigen Kunden:
verbale Angriffe
- Die Reklamation als Chance

Teilnehmerkreis

Berufsleute, die einen hohen Anteil ihrer Arbeit am Telefon erledigen.

Seminarleitung

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Unternehmensberaterin, Trainerin und Coach, Dozentin am SIB.
Catharina Kreysel, Diplom-Übersetzerin, Management-Coach und Dozentin am SIB.

Seminarzeiten

Seminar MV 19402 Di, 11. Mai
Seminar MV 45402 Mo, 08. November

Seminargebühr

CHF 590.–
CHF 530.– KV-Mitglieder

Weiterführende Angebote

- Verhandlungs- und Verkaufstechnik
- Officemanagement – Effiziente Sekretariatsführung

Dieses Seminar führen wir firmenintern in verschiedenen Sprachen (D/E/F) durch. Bitte fordern Sie unsere Offerte an.