

Seminartitel: Telefonkompetenz verbessern - Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance



Termin: 28. Mai 2020 09.00 Uhr – 17.00 Uhr Anmeldeschluss: 14. Mai 2020	Seminarort: Meindl Entsorgungsservice GmbH Baierner Höhe 1-3 93138 Lappersdorf-Hainsacker Seminarleiter: Uwe Kalmbach, Beratung-Coaching-Training Heinrich-Kalmbach & Partner
Seminargebühren: 290,00 € für VBS/BDE/VÖEB/RGK-Mitglieder 340,00 € für Nicht-Mitglieder Die Seminargebühren sind gem. § 4 Abs. 22 Umsatzsteuergesetz umsatzsteuerbefreit.	Stornobedingungen: Bis 3 Kalenderwochen vor Veranstaltungsbeginn die Hälfte der Teilnehmergebühr, danach wird die gesamte Gebühr fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

Verbindliche Anmeldung unter: Fax 089 / 76 70 01 72 oder E-Mail: info@vbs-ev.bayern

Name der Teilnehmer:

Ansprechpartner für Rückfragen:.....

E-Mail:.....

Ort..... Datum..... Unterschrift.....

Seminartitel: Telefonkompetenz verbessern - Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance



Informationen zum Seminar:

Hintergrundinformation:

Schnell, zeitsparend und kostengünstig. Aktive Gesprächsführung und Abschluss von Standardanfragen. Beschwerden und Reklamationen als Chancen für die Kundenbindung nutzen.

Telefonieren – eine oft unterschätzte und doch so anspruchsvolle Aufgabe im täglichen Berufsalltag. Ziel dieses Seminars ist es, die bisherige Telefonkultur zu reflektieren, die Spielregeln erfolgreicher Kommunikation am Telefon zu beherrschen und mit dem „Gewusst wie“, das Telefon als Akquise-Instrument zu nutzen. Selbstsicherheit und Kompetenz ihrer Kundenbetreuer – zwei wichtige Faktoren, die Ihre Kunden schätzen!

Seminarverlauf/Agenda:

09:00 – 10:40	Einleitung, Ablauf und Einführung in das Thema Kommunikationsregeln kennen und anwenden Kundenorientierte Sprache am Telefon Gespräche steuern durch gezielte Fragen
10:40 – 11:00	Kaffeepause
11:00 – 12:30	Den Kunden dort abholen wo er steht Verschiedene Kommunikationsmuster erkennen Gestaltung eines positiven Gesprächsklimas Wirkung von Stimme und Sprechweise
12:30 – 13:30	Mittagessen
13:30 – 15:15	Technik des aktiven Zuhörens Kundenanfragen final abschließen Praxisübungen am Telefon, Feed-back
15:15 – 15:30	Kaffeepause
15:30 – 17:00	Roter Faden im Kundengespräch Reklamationen und Beschwerden professionell behandeln Klärung offener Fragen und persönlicher Entwicklungsplan Zusammenfassung und Tagesabschluss, Übergabe der Zertifikate