



## Umgang mit Kunden am Telefon

Eine freundliche Stimme am Telefon, sorgsamer, höflicher und professioneller Umgang mit Anrufern, das sind die ersten Eindrücke, die ersten Erfahrungen, aufgrund derer sich potentielle Kunde ein Bild über Sie und Ihrer Firma macht.

Sicheres und professionelles Telefonieren kann man lernen. Wir zeigen Ihnen wie.

Hier einige Schwerpunkte unseres Seminars:

- Grundsätzliches zum Thema.
- Der verärgerte Kunde und wie ich mit ihm umgehen muss.
- Wie formuliere ich negatives positiv.
- Regeln für ein erfolgreiches Telefonat oder Gespräch.
- Was will mein Kunde wirklich von mir?
- Fragetechniken.
- Der erfolgreiche Gesprächsabschluss.
- Welche Informationen sind wichtig.
- Die Nachbereitung des Telefonates oder Gesprächs.
- Praktisches Telefontraining.

Die Beschränkung auf maximal 5 Personen garantiert ein intensives und individuell auf die Bedürfnisse der SeminarteilnehmerInnen zugeschnittenes Coaching.

Dauer: ca. 4 Stunden

Pro TeilnehmerIn 300,-€ zuzüglich der ges. MwSt.

Im Seminarpreis enthalten sind umfangreiche Unterlagen und Handouts.