

Workshop: (2 Tage)

Erfolgreich telefonieren und Beschwerden sicher managen

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter die telefonischen Kontakt zu Kunden haben, ob es nun Verkaufs- oder Reklamationsgespräche sind oder sie im Rahmen ihrer Tätigkeit im Vertriebsinnendienst, in der Kundenbetreuung oder als Servicetechniker telefonisch das Unternehmen sprachlich nach Außen repräsentieren.

Zielsetzung:

Kunden möchten am Telefon schnelle Lösungen und freundlich behandelt werden. Wenn sich Kunden nach einem Gespräch – besonders nach kniffligen Situationen – gut bedient fühlen, werden sie anderen darüber berichten. Das ist beste Werbung für Ihr Unternehmen. Aber wie kann das jeder - auch im Trubel des Alltags – immer wieder mit der gleichen Energie sicher stellen? Es braucht dazu Wissen, Technik und Methoden, seine eigenen Sprach- und Reaktionsmuster zu kennen, zu bewerten, zu feilen oder umzugestalten. Ein Leitfaden verhilft den Mitarbeitern, jedes Gespräch, richtig auszuwerten und sich dadurch zu verbessern. Wiederholte Übungen/Aufnahmen mit Feedback zeigt deutlich, wie und das Teilnehmer sich schnell darin verbessern.

Themen und Inhalte:

- Welche telefonische Begrüßung schafft einen Gesprächseinstieg?
- Worte, Sätze, Fragen, Stimme, Timing – geplante und ungeplante Aus- und Nebenwirkungen beim telefonieren
- Was tun, wenn mich meine Emotionen im Griff haben? Entärgerungs-Strategien
- Was Kunden erwarten / Was Kunden nicht wünschen oder sie nicht interessiert
- Nutzenorientierte Kommunikation
- Erarbeitung eines Leitfadens zur Eigenkontrolle
- Fallbeispiele-Telefonübungen, Aufzeichnungen, Analyse, Trainer- und Gruppenfeedback
- Gruppenübungen mit Fallbeispielen
- Schwierige Gespräche am Telefon leicht gestalten – Do´s and Don`ts – Übungen
- Die richtige Verabschiedung: viele positive Möglichkeiten

Methoden:

Vortrag, Gruppenarbeit, Diskussion, Fallarbeit und praktische Telefonübungen mit Analyse und Trainer- sowie Gruppenfeedback

Nach diesem Workshop...

- wissen Sie, was Stimmführung , Worte und Sätze auslösen können,
- steuern Sie noch bewusster Ihre Wortwahl im Hinblick auf Aus- Nebenwirkungen beim Gesprächspartner und bleiben dabei authentisch,
- wissen Sie, wie und was „richtiges „ Hinhören ist und wie das geht,
- kennen Sie die Systematik schwieriger Gespräche und sind gewappnet,
- vermeiden Sie mögliche Fettnäpfchen und wenden neue Gesprächsmuster an,
- haben Sie noch besser Ihre Emotionen im Griff und nicht die Emotionen Sie,
- nutzen Sie einen selbst erarbeiteten Leitfaden zur Eigenkontrolle,
- haben Sie noch mehr Freude an Kundengesprächen.

Ansprechpartner:

Jacobsen Nielsen Consult GbR

Ariane Nielsen / nielsen@jn-consult.de / Tel.: 0172 - 423 6828

Ute Jacobsen / jacobsen@jn-consult.de / Tel.: 0179 - 2307162