S & T

Simulation und Training

Der gute Ton am Telefon – Gespräche erfolgreich gestalten

Basistraining

Ziel: Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung des telefonischen Kontakte zu ihren Kunden und sind in der Lage, Gesprächssituationen einzuschätzen und auch in anspruchsvollen Situationen adäquat zu handeln

Inhalte: Kommunikation:

- Das Telefon als Visitenkarte
- Einheitliche Meldeformel
- Qualitätskriterien am Telefon

Persönliche Wirkungsmittel

- Womit wirken wir auf andere?
- Sprache und Sprechen
- Formulieren
- Dienstleistungsorientierung

Gespräche führen und steuern

- Fragen und Argumentieren
- Umgang mit Emotionen
- Mit schwierigen Gesprächspartnern kompetent umgehen: Aggressive, redselige oder zögerliche Anrufer.

Methode: Die Inhalte werden in Gruppenarbeit und Plenumsdiskussionen erarbeitet, durch Videobeispiele ergänzt und mit einer Trainings-Telefonanlage konsequent trainiert.

Dauer: 2 Tage