

Seminarthema	Erfolgreiches telefonieren in der Praxis Nachfassen bei Argumenten, Kunde zahlt Rechnung nicht, Reklamationen, Termine vereinbaren
Zielgruppe	Mitarbeiter im Innendienst/Büro, Außendienst, Führungskräfte
Seminarziele	Nach vielen Telefonaten ist häufig ein Teilnehmer mit dem Ergebnis des Gesprächs nicht oder nur unzureichend zufrieden. Die Teilnehmer an diesem Seminar erfahren in Theorie und Praxis die Techniken und Hilfsmittel, die zukünftig beide Gesprächsteilnehmer mit dem Ergebnis zufrieden machen.
Die Inhalte	Vorbereitung des Telefonats Mit der Stimme Stimmung machen - Die Stimme als Ihre Visitenkarte Der erste Eindruck entscheidet Wie melde ich mich am Telefon? Regeln erfolgreicher Kommunikation Kundengespräche sicher meistern Wie verhalte ich mich in welchen Situationen Das richtige Handling von unzufriedenen Gesprächspartnern Das Gesprächsende soll Vorfreude auf das nächste Telefonat wecken!
Trainingsmethoden	Rollenspiele mit Telefontrainingsanlage
Dauer	1 Tag 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr