



Seminarprogramm: Telefontaining Im Dialog mit Kunden

- :: Ein Seminarprogramm der flow consulting gmbh.
- :: Dies ist ein Standard-Seminarprogramm, welches wir aus unserer Seminarpraxis heraus entwickelt haben.
- :: Dieses Programm wird vor der Realisierung an die besonderen Anforderungen unserer Kunden angepasst oder falls erforderlich komplett für den jeweiligen Kunden neu konzipiert.
- :: Dieses Seminar wurde entwickelt und bereits mehrfach erfolgreich realisiert von: Gabriele Möllenkamp, Korinna Winterstein, Erika Weber, Peter Eisele (Trainerinnen und Trainer der flow consulting gmbh).
- :: Dieses Seminarprogramm mit Text und Titel unterliegt dem Urheberrecht. Es darf weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Dies gilt auch für die Aufnahme dieses Programms in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf CD-ROM. Die Verbreitung ist nur mit schriftlicher Genehmigung der flow consulting gmbh gestattet.
- :: Copyright: flow consulting gmbh
- :: Celle im Januar 2006



Seminarbeispiel: Telefontraining

Im Dialog mit Kunden

Das Telefon hat in der Kundenbetreuung erheblich an Bedeutung gewonnen: Call-Center zur passiven und aktiven Kundenbetreuung, Bearbeitung von Reklamationen oder Bestellungen oder das aktive Verkaufen über das Telefon, Telefonmarketing usw. Doch die Erfolge sind sehr unterschiedlich. Ob die gewünschten Ziele erreicht werden, liegt sehr oft im Kommunikationsverhalten am Telefon.

Nutzen

Die Teilnehmer reflektieren ihr Gesprächsverhalten am Telefon. Sie üben passende Gesprächsstrategien. Durch aktives Zuhören und spezielle Fragetechniken lernen sie, die Bedürfnisse der Gesprächspartner zu erfassen. Sie können kurz und klar argumentieren, schaffen Sympathie durch ihren Stimmeinsatz und behalten den Bezug zum Zuhörer. Bei Reklamationen und in schwierigen Situationen reagieren sie angemessen.

Inhalte

- :: Kommunikationsmethoden für das Telefon
- :: Der Einsatz der Stimme am Telefon
- :: Aktives Zuhören und Fragetechniken
- :: Verständlich Formulieren und überzeugend Argumentieren
- :: Mit schwierigen Anrufern angemessen umgehen
- :: Service-Telefon oder Verkaufen am Telefon - Techniken
- :: Stress-Abbau am Telefon-Arbeitsplatz

Das Besondere 1: Stimmtraining

Beim Telefon ist der Gesprächspartner nicht zu sehen. Deshalb gewinnt die Stimme an Bedeutung. Die Stimme ersetzt die Körpersprache. Anhand der Stimme entscheiden Gesprächspartner oft über Sympathie oder Antipathie. Im Seminar werden deshalb Übungen für eine natürliche Stimme durchgeführt. Die Teilnehmer erfahren, wie sie ihre Stimme positiv beeinflussen können, auch in Stress-Situationen.

Das Besondere 2: Flexibilität

Wer den ganzen Tag am Telefon arbeitet, kennt das vielleicht. Allmählich wiederholt man sich, die Worte sind immer die gleichen, die Sätze kommen nur noch gelangweilt über die Lippen. Oder man arbeitet beim Telefonverkauf nach festgelegten Scripts. Doch das ist für den Gesprächspartner meist nicht sehr überzeugend bzw. wirkt künstlich. Notwendig ist die Flexibilität. Dazu trainieren wir die Sprechdenkfähigkeit. Das macht den Teilnehmern Spaß und hilft ihnen, im Telefon-Alltag freundlich, authentisch und schlagfertig zu reagieren.