

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance - Schwerpunkt telefonischer Bürgerkontakt

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeitende mit Verantwortung im Bürgerkontakt

Seminarinhalt:

Kurzbeschreibung zum Seminar:

Die Mitarbeitenden im Kundenkontakt sind das Aushängeschild jedes Unternehmens. Bei der direkten oder telefonischen Begegnung entsteht auch bei Gesprächspartnern ein erster Eindruck, der zum Erfolg, zum Rückzug oder gar zur Beschwerde führen kann. Auch am Telefon wird Professionalität und Entgegenkommen als verlässliche Komponente geschätzt. In diesem praxisnahen Seminar werden Mitarbeitende rundum mit Informationen zur eigenen Ausstrahlung im direkten und telefonischen Kundenkontakt versorgt. Zügige Gesprächsklärung steht dabei genauso im Mittelpunkt wie die Reflexion eigener Verhaltensweisen.

- Grundlagen der fairen Gesprächsführung
- Telefonieren: Die akustische Visitenkarte des Unternehmens
- Serviceorientierter Dialog
- Erfolgreicher Gesprächsabschluss
- Der fordernde Gesprächspartner
- Reflexion eigener Sprach- und Verhaltensmuster
- Was erwartet der Kunde/Gesprächspartner von mir?
- Der Umgang im aggressiven/schwierigen Kundenkontakt
- Entstehung von Konflikten
- Reizformulierungen
- Spannung erzeugende und entspannende Formulierungen
- Umgang mit Beschwerden
- Verhalten in Konfliktsituationen
- Häufige Fehler im Reklamationstelefonat
- Lösungsorientierte Sprech- und Handlungsweise
- Kundenbetreuung
- Ergebnisprioritäten und Möglichkeiten
- Bedarfsorientierter Service
- Was sagt der Kunde „zwischen den Zeilen“?
- Stimmklang und Persönlichkeit
- Stimmführung und lebendige Sprechweise
- Die Gesprächsführung übernehmen
- Durch Fragen gekonnt beeinflussen
- Pausenüberbrückung
- Lösungsorientierte Sprechweise
- Partnerorientiertes Sprechen
- Weichmacher und Füllwörter
- Positivformulierungen/Signalwörter
- Verständliches Erklären

<u>Termin</u>	<u>Zeit</u>	<u>Ort</u>	<u>Kosten</u>
16.10.2023	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder: 15,00 € (Thüringer Landkreise) Nichtmitglieder: 50,00 €

Dozent/-in Andreas Schareck

Benötigte Arbeitsmittel: nicht angegeben

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn