

Ich freue mich aufs Telefon

Zielgruppe Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter mit Telefonkontakt.

Inhalt Das Telefon ist eines der wichtigsten Arbeitsmittel im Büro. Es dient nicht nur der reinen Nachrichtenübermittlung. Der telefonierende Mitarbeiter ist eine nicht zu unterschätzende Visitenkarte des Unternehmens.

Folgende Inhalte werden im Einzelnen vermittelt:

- Telefonarbeitsplatz
- korrekte Meldung am Telefon
- freundliche Telefonstimme
- Grundsätze des richtigen Sprechens
- positiver Wortschatz: Welche Begriffe und Redewendungen sollten vermieden werden?
- Wie wird ein Telefonat richtig weitergeleitet?
- aktives Telefonieren - Systematisches Vorgehen
- richtiges Reagieren auf Fragen der Kunden
- Reaktionen bei Einwänden und Reklamationen des Kunden
- aktives Zuhören
- der richtige Abschluss des Telefongespräches

Dauer 8 Unterrichtsstunden

Kosten 150,00 Euro

Termin 30.09.2010, von 09:00 - 16:30 Uhr

Ort Aachen