

## **Berührungängste abbauen - sicheres Verhalten am Telefon**

<b>Zielgruppe</b>	Das Seminar richtet sich an Auszubildende sowie Mitarbeiter, die bisher keine oder wenige Telefonate führen.
<b>Inhalt</b>	<p>Der zunehmend härtere Wettbewerb verbessert nicht nur ständig Produkte und Dienstleistungen, sondern die Konkurrenz gleicht sich immer mehr an. Es ist verständlich, dass auch Kunden anspruchsvoller werden und am Telefon eine Firmenkompetenz fordern.</p> <p>Wer sich in der Ausbildung befindet oder sich gerade einarbeitet, hat mehr oder weniger Berührungängste am Telefon. Dieses Seminar vermittelt sicheres Verhalten am Telefon. Die Teilnehmer können anschließend mit den Erwartungen der Kunden besser umgehen.</p> <p>Folgende Inhalte werden im Einzelnen vermittelt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ kundenorientierte Kommunikation</li><li>▪ richtig zuhören und fragen</li><li>▪ gezielter Sprachgebrauch</li><li>▪ positiver Wortschatz</li><li>▪ Der Ton macht die Musik.</li><li>▪ Wie man mit schwierigen Gesprächspartnern umgeht.</li><li>▪ verärgerte Kunden beruhigen</li><li>▪ richtig weiterverbinden</li><li>▪ Rückrufe nicht nur vereinbaren, sondern auch sicher durchführen</li><li>▪ Notizen machen und weiterleiten</li><li>▪ freundliche Verabschiedung</li></ul>
<b>Dauer</b>	8 Unterrichtsstunden
<b>Kosten</b>	150,00 Euro
<b>Termin</b>	13.11.2012, von 09:00 - 16:30 Uhr
<b>Ort</b>	Aachen