

Souverän und kompetent

Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

„Kundenorientierung ist der entscheidende Faktor für das Überleben.“

Firmenleitlinien enthalten in der Regel klare Aussagen über die Bedeutung der Kunden für das Unternehmen. Am Telefon

- der Visitenkarte des Unternehmens - wird dies intern aber nicht überall konsequent genug gelebt. Kundenorientierung im Denken und Handeln ist hier viel zu schwach ausgeprägt und der Zusammenhang zwischen dem eigenen Verhalten und der Auswirkung beim Kunden wird oft nicht gesehen bzw. unterschätzt.

In diesem Intensiv-Training erfahren Sie, was gelebte Kundenorientierung für den Erfolg Ihres Unternehmens bedeutet und was Sie selbst in Ihrer Funktion dazu beitragen können, um Ihre Kunden zufriedener zu machen. Sie reflektieren Ihre persönliche Wirkung am Telefon und lernen Möglichkeiten kennen, diese am Telefon zu optimieren. Durch praxisorientierte Übungen lernen Sie die konsequente Orientierung am Kunden durch einwandfreies Verhalten in jeder Gesprächssituation und erfahren dabei, wie Sie Gespräche gezielt steuern können.

Themenschwerpunkte:

- Kundenorientierung beginnt bereits im Kopf
- Meine eigene Wirkung am Telefon
- Kommunikationstechniken und die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Aktiv zuhören und fragen
- Stimme macht Stimmung - der Ton macht die Musik
- Die richtigen Worte finden
- Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Umgang mit heiklen Gesprächspartnern am Telefon
- Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern
- *Übungen:* Telefongespräche aus dem betrieblichen Alltag der Teilnehmer und Entwicklung individueller Lösungsstrategien



Wir engagieren uns für:

Personen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

Anmeldung:

Souverän und kompetent

Kundenorientiertes Verhalten am Telefon

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> 27.07.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 23.02.11, Hamburg |
| <input type="radio"/> 09.08.10, München | <input type="radio"/> 16.03.11, Berlin |
| <input type="radio"/> 16.09.10, Berlin | <input type="radio"/> 07.04.11, München |
| <input type="radio"/> 13.12.10, München | <input type="radio"/> 23.06.11, Frankfurt |
| <input type="radio"/> 26.01.11, Frankfurt/Main | |

Arbeitszeiten:

von 10:00 - 18:00 Uhr

Teilnahmegebühr:

420,- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation.

Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.
Stiglmaierplatz/Dachauer Str. 37, D-80335 München
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: _____

Vorname: _____

Position: _____

Firma: _____

Branche: _____

Straße: _____

PLZ | Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____ Fax: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Anmeldebestätigung
bitte an: _____

Rechnung bitte an: _____

