

Telefontraining für Innendienst und Service

2-tägiges Intensiv-Seminar für Vertriebsinnendienst und Kundenservice

Um was es geht

Serviceorientierung spielt im Verkauf eine große Rolle und ist oft eine der wenigen Möglichkeiten, sich von der Konkurrenz positiv abzuheben. Service muss für den Kunden schon am Telefon spürbar werden - insbesondere dann, wenn Unternehmen immer mehr Aufgaben und Beratungstätigkeiten vom Außen- auf den Innendienst verlagern. Verbessern Sie Ihren Kundenservice am Telefon und steigern Sie damit die Kundenzufriedenheit und Ihr Ansehen am Markt.

Zielgruppen

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice und Telefonzentralen, die Kundengespräche führen, sowie Mitarbeiter aus Assistenz und Sekretariat des für den Vertrieb verantwortlichen Geschäftsführers oder Vertriebsleiters.

Ihr persönlicher Nutzen

Sie erkennen und erfahren, wie Sie ein für beide Gesprächspartner zufriedenstellendes Gesprächsergebnis erzielen (Win-win-Situation). Sie erhalten auf Ihren Berufsalltag bezogene Tipps, mit denen Sie auch nach dem Training Ihr Service- und Telefonverhalten am Arbeitsplatz kontrollieren und optimieren können, damit das Gelernte auch haften bleibt.



Telefontraining für Innendienst und Service (2 Tage)

Hier lernen Sie

- effektive Gesprächstechniken für serviceorientiertes Telefonieren einzusetzen,
- Telefonate sicher und souverän zu führen und
- auch in problematischen Situationen kundenorientiert zu agieren.

Inhalt

Kundenservice als Wettbewerbsfaktor

- Wer sind meine Kunden?
- Was erwarten Anrufer von kundenorientierten Unternehmen?
- Welche Stärken sollte ein kundenorientierter Mitarbeiter besitzen?

Verhalten im Gespräch trainieren

- Grundlagen der Kommunikation.
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg.
- Mit der Stimme Sympathie erzielen.
- Aktives Zuhören und kundenorientiert argumentieren.
- Andere besser verstehen und lösungsorientiert agieren.
- Weiterleiten von Anfragen.
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Einwänden souverän begegnen.
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten.

Vielfältige Gesprächssituationen meistern

- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern.
- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln.
- Nein-Verkauf oder wie sage ich dem Kunden, dass etwas nicht geht?
- Vereinbaren von Lieferterminen und Reaktion auf Lieferverzug.
- Cross- und Up-Selling.

Psychologische Faktoren im Kundenservice kennen

- Umgang mit Stress am Telefon.
- Sprech- und Gedankendisziplin

Methoden

Interaktiver Vortrag, Diskussion von Praxisfällen, Beispiele, Übungen, Erfahrungsaustausch, Trainerinput, Kurzvorträge, Gruppenarbeit, Rollenspiele, Videoanalyse und Diskussion von Praxisbeispielen

Dieses Seminar können Sie als Inhouse Training buchen. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an. Buchungsnummer 2011-03-18-01

Heckl Consulting Hamburg

Werderstrasse 58
20149 Hamburg / Harvestehude
Telefon +49 40 4104643
Fax +49 40 448597
info@heckl-consulting.de
www.heckl-consulting.de