

### Fit am Telefon - Kundenfreundliche Telefongespräche führen

Mitarbeiterin Unternehmen, häufig auch Teilzeitkräfte oder Aushilfen, sollen die eingehenden Telefonate einheitlich, freundlich und gesprächsbereit annehmen und auch in der Lage sein, auf die Anrufer einzugehen. Häufig handelt es sich dabei um gemischte Arbeitsplätze, d.h. es werden sowohl Bestellannahmen durchgeführt, Kundendaten aufgenommen, Lieferzusagen gegeben, Auskünfte gegeben oder andere Fragen und Tätigkeiten erledigt. Auch sind eingehende Anrufe professionell weiter zu verbinden.

In dem 1-Tages Telefontraining soll das Telefonieren im Mittelpunkt stehen mit Rollenspielen, die auf der Basis praktischer Arbeitsabläufe aufbauen und entsprechende Themen der Teilnehmer bearbeiten. Die im Training gut gelungenen Formulierungen und Verhaltensweisen können von den Teilnehmern im Nachhinein in ein „Handbuch Telefonieren“ aufgenommen werden. Ziel ist es, das erarbeitete Wissen zu dokumentieren, fortzuführen und für neue Mitarbeiter wieder verfügbar zu haben.

Nach ca. 2 Wochen folgt ein ½ tägiger Workshop. Hier haben die Teilnehmer die Gelegenheit Ihre Erfahrungen bei der Umsetzung in die Praxis auszutauschen, spezielle Fragen zu bearbeiten und wieder in Rollenspielen zu erproben.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen (mind. 6 - 8) welche hauptsächlich eingehende Gespräche annehmen, selber bearbeiten und/oder verbinden.

#### Inhalte des 1-Tages-Telefontrainings

- Wünsche der Teilnehmer und Problemstellungen
- Das eigene Erscheinungsbild: Der erste Eindruck zählt
- Organisatorische Voraussetzungen, Skizzierung eines Bestellablaufes und sich ergebender Arbeiten sowie Fragen, Themen für Rollenspiele
- Freundliche kundenorientierte Annahme und verbinden von Gesprächen
- Einfluss der Stimme auf Stimmung und Gesprächsatmosphäre
- Häufige Fehler und Vermeidung typischer Telefonsünden
- Fragetechnik, Argumentation und Einwände
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Persönliche Stressverarbeitung emotionaler Kundengespräche

Im Training werden praktische Verhaltensweisen und Formulierungen erarbeitet. Mittels der Rollenspiele wird aktiv trainiert und mit einer Trainingsanlage die Gespräche aufgezeichnet. Eigenes Reflektieren und Coachen durch die Gruppe und die Trainerin zur persönlichen Entwicklung.

#### Inhalte des ½ Tages Workshop

Sicherung der Nachhaltigkeit des im Telefontraining erlernten Verhaltens am Telefon. Erfahrungsaustausch, Beantwortung bis dahin aufgekommener Fragen, Stärken durch die Möglichkeit bestimmte Themen in Rollenspielen zu erproben und Verhaltensweisen zu festigen.

## **Einladung zum Telefontraining mit Workshop** (1,5 Tage)

### **Fit am Telefon - Kundenfreundliche Telefongespräche führen**

#### **Trainerin**

Claudia Winkler, Dipl.-Betriebswirtin, Teamtrainerin, systemischer Coach, Referentin und Beraterin mit über 25jähriger Erfahrung in unterschiedlichen Branchen, langjährige Erfahrung im Telefontraining

#### **Folgende zwei Termine werden angeboten:**

Telefontraining Samstag, 2. April 2011 + ½ Tagesworkshop Donnerstag, 21. April 2011

Telefontraining Freitag 15. April 2011 + ½ Tagesworkshop Samstag, 30. April 2011

#### **Veranstaltungsort und Zeiten:**

Zaug GmbH, Gießen, detaillierte Informationen erhalten Sie mit der Einladung.

#### **Seminargebühr:**

**345,00 € je Teilnehmer** (inkl. 19% MwSt. 55,08€) pro Teilnehmer

Verpflegungspauschale je Teilnehmer 15,00 € (Tagungsgetränke, Mittagsimbiss)

#### **Zahlungsvereinbarung:**

Zahlung nach Anmeldung mit Erhalt der Rechnung, Zahlungseingang bis 2 Tage vor der Veranstaltung

#### **Dieses Angebot ist über den hessischen Qualifizierungsscheck förderfähig.**

Informationen dazu erhalten Sie auch unter [www.Qualifizierungsschecks.de](http://www.Qualifizierungsschecks.de)

#### **Sie haben Fragen? Bitte rufen Sie mich an oder schicken eine Mail:**

**Claudia Winkler 06403 – 8964, [winkler@winkler-cjw.de](mailto:winkler@winkler-cjw.de)**

Langgöns, den 3. März 2011

Claudia Winkler