

## **Kundenorientiert am Telefon – auch in schwierigen Situationen**

Wie Sie Ihre Kunden am Telefon kompetent empfangen und beraten.

Am Telefon entsteht oft der erste Eindruck, es wird beraten, verkauft und Kontakt gehalten. Im Tagesgeschäft sind wir dabei immer wieder gefordert, uns auf die unterschiedlichsten Kunden mit ihren Bedürfnissen einzustellen, egal mit welcher Stimmung diese anrufen. Menschen, die Beschwerden und Reklamationen vorbringen, zählen dabei zu den ungeliebten Anrufern, obwohl gerade diese Telefonate dem Unternehmen nützliche Informationen liefern können. Mit dem richtigen „Handwerkszeug“ ist es jedem Mitarbeiter möglich, am Telefon angemessen freundlich und kompetent zu reagieren.

### **Ihr Nutzen**

Sie lernen in unserem Telefontraining, Telefonate sicher und souverän zu führen, auch wenn die Situation einmal schwierig wird. Sie erfahren und üben, wie Sie Ihre Stimme wirkungsvoll einsetzen können und wie selbst Mimik und Gestik über das Telefon „transportiert“ werden. Sie üben, Telefonate gezielt vorzubereiten, um die Gesprächsführung in der Hand zu behalten. Kundenorientierte Gesprächstechniken helfen Ihnen dabei.

### **Inhalte**

- Kundenorientierung am Telefon: Was bedeutet das für uns?
- Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik
- Kompetenz am Telefon vermitteln
- Der erste Eindruck - die richtige Begrüßung
- Gesprächsführung am Telefon übernehmen
- Reiz- und Negativformulierungen vermeiden
- Aktives Zuhören
- Der letzte Eindruck – der Gesprächsabschluss
- Häufige Ursachen von Beschwerden
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Unterschiedliche Kundentypen
- Auswirkung von Stress auf die Kommunikation
- Training und Analyse im Umgang mit schwierigen Telefonaten

### **Zielgruppe**

Alle Personen im Unternehmen, die häufig Telefonkontakt zu internen oder externen Kunden haben

### **Methoden**

Vortrag, Präsentationen, Gruppendiskussionen, Rollenspiele, Simulationen am Telefon-Set. Persönliches Coaching am Arbeitsplatz im Anschluss möglich

### **Hinweise**

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen

Dauer: 2 Tage

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite

[Kundenorientiert am Telefon – auch in schwierigen Situationen](#)

Seminarkennziffer: E19