

## Telefontraining

### So gelingt Kundenorientierung und „Service Excellence“ am Telefon

In Ihrem Berufsalltag haben Sie viel Kundenkontakt am Telefon? Dann kennen Sie sicherlich auch Situationen, in denen ein Anruf auf den nächsten folgt. Teilweise ergeben sich unerwartete oder auch unangenehme Gesprächsanlässe, und Sie müssen blitzschnell entscheiden, wie Sie darauf reagieren. Das alles mit dem Ziel, den Bedarf des Anrufers/der Anruferin zu verstehen und die Gespräche möglichst optimal zu führen. Und dass man sich nicht gegenseitig in die Augen und auf die Mimik schauen kann, macht es nicht einfacher...

#### Ihr Nutzen

In diesem Training lernen Sie verschiedene Techniken kennen, die Ihnen künftig dabei helfen werden, auch in herausfordernden Situationen kundenorientiert zu kommunizieren. Sie werden in die Lage versetzt, die Gesprächsführung in der Hand zu behalten und auch mit schwierigen Situationen souverän umzugehen. Der Einsatz Ihrer Stimme wird dabei ebenso wichtig sein wie konkrete Übungen zum Umgang mit Stress für Situationen, in denen wenig Zeit zum „Durchschnaufen“ bleibt.

#### Mögliche Inhalte

- Kundenorientierung: Was bedeutet das für mich? Was macht guten Kundenservice aus?
- Was das persönliche Gespräch vom Telefongespräch unterscheidet
- Stimme erzeugt Stimmung – Emotionen gezielt steuern
- Reizformulierungen vermeiden
- Positives und kundenorientiertes Formulieren
- Negative Sachverhalte positiv ausdrücken
- In jeder Situation die Gesprächsführung behalten durch Einsatz professioneller Fragetechniken
- Deeskalierende Gesprächsführungstechniken
- Umgang mit verschiedenen „Kudentypen“ am Telefon
- Telefonate verkürzen durch Einsatz verbindlicher Abschlusswerkzeuge
- Übungen zur Blitz-Entspannung und zum Stressabbau direkt am Arbeitsplatz

#### Zielgruppe

Alle Personen, die viel telefonischen Kundenkontakt haben, z.B. Vertriebsinnendienstler:innen, aus dem Customer Service, aus der Auftragsannahme, in Sekretariats- und Assistenzfunktionen etc.

#### Methoden

Kurze Theorie-Impulse durch den Trainer/die Trainerin, Einzel- und Kleingruppenübungen (Gesprächssimulationen), moderierter Erfahrungsaustausch.