



Angebote im Bereich  
Spezielles

Field-Coaching & Coaching  
Wirken auf höhere  
Hierarchiestufen  
Präsentationstraining  
Stress & Zeitmanagement  
Emotionale Intelligenz  
**Telefontraining**  
Reklamationstraining

Telefongesprächs Evaluation



Telefontraining für TelefonistInnen, Empfangs- und Hotline-Spezialisten

## Professionelles Verhalten am Telefon

Das Telefon gewinnt als Instrument der Kundenbetreuung und der Kundenbindung zunehmend in allen Bereichen einer Unternehmung an Bedeutung. Motiviertes und freundliches Telefonieren bringt hohe Kundenzufriedenheit, steigert die Freude an der Arbeit, den guten Ruf und den Erfolg Ihres Unternehmens. Kleinigkeiten entscheiden häufig über den Erfolg des Gespräches. Durch positive Sprachwahl, gekonnte Gesprächsführung, Fragetechnik und konkretes Verbleiben wird auch der Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen und Reklamationen souverän und zielorientiert gemeistert. Das Telefontraining hinterfragt unsere Gewohnheiten am Telefon und setzt neue Impulse für eine professionelle Kundenbetreuung. Gerne begleiten und unterstützen wir Sie in allen Bereichen der Kommunikation.

Profitieren Sie von der Erfahrung unseres Trainers, als ehemaliger Leiter eines Call Centers.

### Nutzen

- › Steigerung der Souveränität, Sicherheit und Kompetenz am Telefon
- › Sie wenden eine positivere Sprache an und kennen die wichtigsten Telefonstandards
- › Anrufende werden dank strukturierten Fragen mit zuständigen Personen verbunden
- › Verbesserung der inneren Einstellung bezüglich dem Kontaktinstrument Telefon
- › Am Telefon Vereinbarungen erzielen und konkret verbleiben
- › Situativ richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Gesprächsarten und Kundentypen
- › Mehr Sicherheit im Umgang mit Einwänden und in schwierigen Situationen
- › Die wichtigsten Regeln im Umgang mit Kunden: Win-Win-Strategien
- › Sie trainieren die verschiedenen Inhalte in 1:1 Situationen und erhalten Feedback
- › Sie erkennen ihre Stärken und Entwicklungspunkte.
- › Sie können auch mit schwierigen Kunden sicher umgehen und Konflikte am Telefon konstruktiv lösen, um die Beziehung des Kunden zum Unternehmen zu stärken.

### Haupt-Prozessmodule *(wird ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Telefonanrufe professionell annehmen
- . Wichtige Phasen während des Telefongesprächs
- . Kundenorientierte Weiterleitungen und Rückrufe
- . Erfolgreiches Argumentieren und Verhandeln
- . Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- . Stimmbildung und Tonalität: Mit der Stimme überzeugen
- . Den entscheidenden ersten Eindruck meistern
- . Was Kunden von uns erwarten und wie wir konkret mit Ihnen verbleiben
- . Professionelles Empfangen und Weiterleiten von Kunden
- . Eine klare Position einnehmen und Werte überzeugend vermitteln
- . Umgang mit Einwänden und Reklamation als Chance zur Kundenbindung
- . Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln
- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Verbindliche und konkrete Abmachungen erzielen
- . Vom Berater zum verbündeten und unentbehrlichen Partner
- . Telefon-Evaluation besprechen und Punkte zur Umsetzung fixieren

CONSENSIS GmbH  
Bederstrasse 78  
8002 Zürich  
t: +41 (0)43 536 41 06  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch