

Kommunikationstechniken im telefonischen Kundenservice

- Einleitung
- Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Leistungsmaximierung
- Positives Denken und Handeln
- Motivation
- Die Telefonkommunikation
- Grundlagen der Kommunikation
- Die persönliche Visitenkarte am Telefon
- Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln
- Telefonieren in der Praxis
- Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Die Organisation der Telefonarbeit
- Das Telefon als Serviceschnittstelle
- Passives Telefon-Marketing
- Tages-Clearing





Geben Sie folgende Informationen:

- Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
- Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
- Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
- Was sind für Sie schwierige Telefonate / Telefonsituationen?
- Was sind für Sie angenehme Telefonate / Telefonsituationen?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



„Du kannst nur das Feuer entzünden, das in dir selbst brennt.“

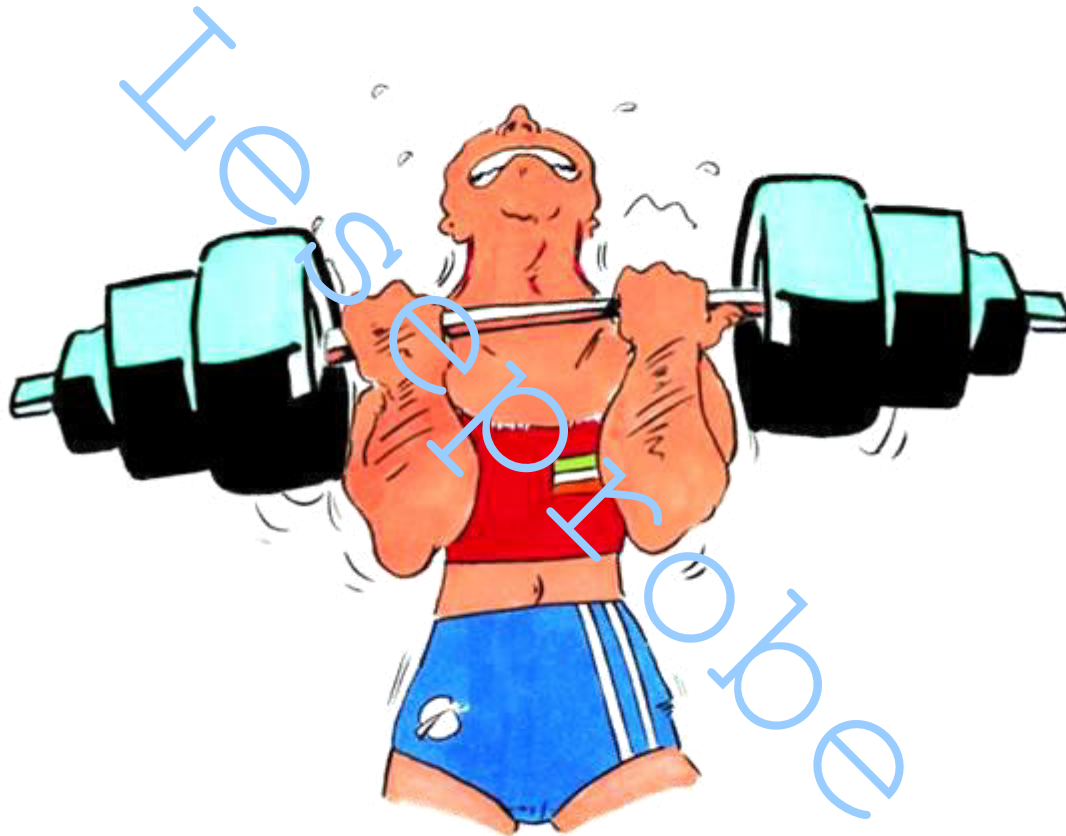
Augustinus



Top-Servicemitarbeiter ...

- ... schaffen Loyalität und Vertrauen.
- ... lösen Probleme.
- ... beweisen Einfühlungsvermögen.
- ... verhalten sich professionell.
- ... kommunizieren effizient.
- ... haben gute Kenntnisse über das Unternehmen und die Branche.
- ... bewältigen Stress.
- ... arbeiten beständig auf hohem Energieniveau.
- ... können aktiv hinhören.
- ... verfügen über Fachwissen und Fertigkeiten.
- ... demonstrieren geistige Beweglichkeit.
- ... besitzen Organisationstalent.
- ... sind teamfähig.
- ... sind verlässlich und loyal.
- ... beweisen persönliche Motivation.



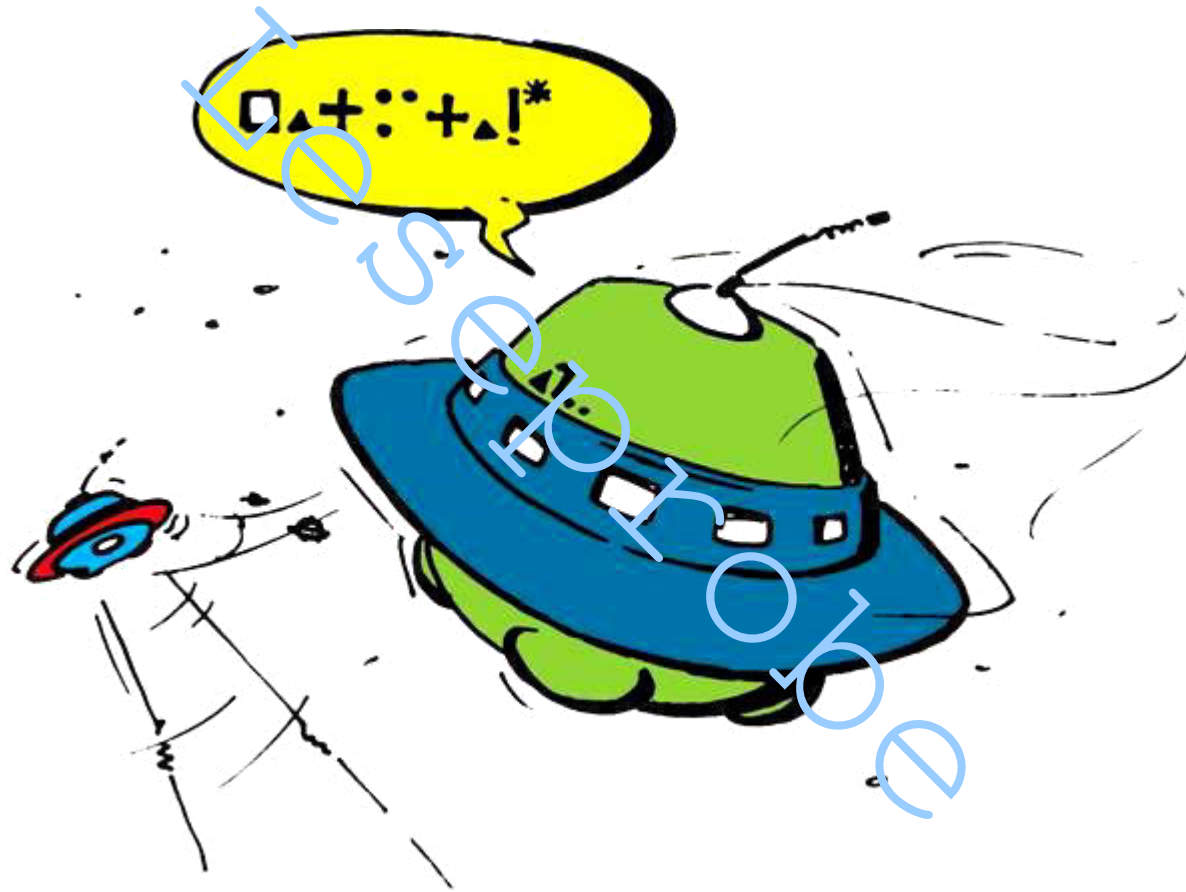


Name/Bez.	Aktivitäten-Planer	A	B	C
Fa. Berger	wegen Bestellung anrufen	X		
Hr. Maier	wegen Reklamation anrufen	X		
Fr. Sommer	wegen Angebot nachfragen	X		
Präsentationsunterlagen	neu zusammenstellen		X	
Mitarbeiter	Besprechung wegen Kundenansprache		X	
Fachzeitschriften	sortieren			X
Korrespondenz	alte Unterlagen aussondern			X

Warte nicht auf andere!

Ihr Logo





Die wichtigste Grundlage für erfolgreichen Verkauf!

Drei Positiv-Regeln, die Sie immer im Auge haben sollten:

- Freude bereiten und erleben
- Eigenen Zielen näherkommen
- Ausgleich zur Arbeit schaffen

