

Seminar

„Kundenorientierte Kommunikation am Telefon und zeitgemäße Umgangsformen im Job“

Kundenorientierung und Selbstdarstellung für Auszubildende

Seminarziele

Die Teilnehmer wissen um den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den telefonischen Kundenkontakt. Sie sind in der Lage, das Gespräch lösungsorientiert zu steuern und ihrem Gesprächspartner kundenorientiert weiterzuhelfen. Darüber hinaus ist der zeitgemäße Umgang mit Kunden und Interessenten und untereinander ein bestimmendes Moment für den Erfolg des Unternehmens.

Zielgruppe

- Auszubildende, die professionell und kundenorientiert mit Kunden und Interessenten am Telefon umgehen können und zeitgemäße Umgangsformen für den Job pflegen.

Seminarinhalte

- Der erste Eindruck entscheidet – einen guten Draht zum Gesprächspartner aufbauen
- Das Eisberg-Modell – unterschiedliche Ebenen der Kommunikation
- Beeinflussungsmöglichkeiten am Telefon (Stimme und Sprechweise, Aktives Zuhören, Fragetechniken, Kundenorientierte Formulierungen)
- Die Bedeutung der bildhaften Sprache – Aussagen unmissverständlich formulieren?
- Das persönliche Gespräch – Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Auftreten, Haltung, Sprache, Distanzzonen, Körpersprache
- Begrüßungsrituale, die richtige Anrede, die höfliche Ansprache und der Umgang mit Titeln
- Praktische Telefonübungen an speziellen Telefontrainingsanlagen und Videotraining

Seminardauer

wischen 1-3 Tage; individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten