



Seminar: Kundenorientierung am Telefon (Kurs-ID: K11)

Seminarziel

Die Kundenorientierung wird zu einem Schlüsselfaktor für erfolgreiche Unternehmen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon kennen und wissen um die Bedeutung eines positiven Verhaltens. Sie erlernen Strategien, Gespräche ziel- und kundenorientiert zu gestalten und das Unternehmen freundlich und kompetent zu repräsentieren. Sie wissen, mit welchen Mitteln sie sich auch in schwierigen Gesprächssituationen kundenorientiert verhalten können. Dieses Seminar kann auf Wunsch in englischer Sprache abgehalten werden.

Einzelcoaching, Workshop, Firmenseminar oder In-houseschulung

Alle angebotenen Soft-Skills-Kurse können auch als Einzelcoaching, Workshop oder Firmenseminar im Schulungszentrum Arnberg, Berlin, Bremen, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Erfurt, Essen, Frankfurt, Hamburg, Hannover, Kassel, Koblenz, Köln, Leipzig, München, Münster, Nürnberg, Paderborn, Potsdam, Regensburg, Saarbrücken, Siegen und Stuttgart sowie als Inhouseschulung beim Kunden mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

Kursvoraussetzungen

Das Seminar ist für alle geeignet, die tagtäglich mit Kunden telefonieren, diese am Telefon motivieren müssen und in auch in schwierigen Gesprächen den für den jeweiligen Kunden treffenden Ton finden müssen.

Kursinhalte

- Kommunikationstechniken
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Schnelles flexibles Eingehen auf den Gesprächspartner
- Effektive und effiziente Problemanalyse und Handlungsstrategien
- Fragen und Einwände meisterlich beantworten
- Positiv-Strategie (Nein zu „Nein“)
- Souveräner Umgang mit Kunden und anderen Gesprächspartnern
- Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächspartnern
- Sicherer Umgang mit Beschwerden, Reklamationen + Eskalation
- Aktive und reaktive Gesprächsführung gezielt nutzen
- Sicher und sachlich den eigenen Standpunkt halten
- Kunden- und serviceorientierte Entscheidungen erreichen
- Mit dem Kunden einvernehmlich Lösungen erreichen und Vorgehensweisen vereinbaren

Ihre **Ansprechpartner**
für unsere
Soft-Skills-Seminare

Frau Isabella Borowik
Tel. 0231.5191986

Frau Anja Fuchs
Tel. 0201.9227866

Frau Petra Mackenroth
Tel. 0561.47585620

Geschäftszeit von
08.00 bis 16.30 Uhr

E-Mail
anfrage@soft-skills-schulungen.de



Ihre **Ansprechpartner**
für unsere
Soft-Skills-Seminare

Frau Isabella Borowik
Tel. 0231.5191986

Frau Anja Fuchs
Tel. 0201.9227866

Frau Petra Mackenroth
Tel. 0561.47585620

Geschäftszeit von
08.00 bis 16.30 Uhr

E-Mail
anfrage@soft-skills-schulungen.de

Trainerprofil

Unsere Trainer und Trainerinnen verfügen über eine Seminarerfahrung von mindestens 10 Jahren. Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne aussagekräftige Trainerprofile zu.

Inklusivleistungen bei Ihrer Seminarbuchung

- Kalt- und Warmgetränke
- Pausensnacks
- warmes Mittagessen
- Teilnahmezertifikat
- Seminarunterlage bzw. Seminar-Handout

Unsere Seminar-Durchführungsgarantie

Damit Sie die Gewissheit haben, dass der Kurs stattfindet, obwohl nur Ihre Anmeldung vorliegt, wird der entsprechende Kurs individualisiert, d.h. es wird ein Einzeltraining mit verkürzter Seminardauer und telefonischer Vorabberatung bei gleichem oder ähnlichem Seminarpreis definiert. Bitte erfragen Sie die Durchführungsgarantie für das jeweilige Seminar.

Seminardauer

2 Tage

Seminarzeiten

9 - 16 Uhr

Seminarpreis

1.000,00 € zzgl. MwSt. (1.190,00 € inkl. 19% MwSt.)

Veranstaltungsorte

Sie können unsere Soft-Skills-Seminare an allen unseren Veranstaltungsorten buchen, zudem vor Ort bei Ihnen im Hause (bundesweit)

Kurslink mit Terminen

[Kundenorientierung am Telefon](#)