

# LEINE MEDIATOREN

## Professionelle Kommunikation am Telefon

„Der richtige Draht zu unseren Kunden“



## Professionelle Kommunikation am Telefon

„Der richtige Draht zu unseren Kunden“

### Beschreibung

Mitarbeitende werden in den fachlichen Schulungen auf ihre Aufgabe vorbereitet. Je nach Projekt lernen sie mehr oder weniger schwierige Programme, Prozesse und Informationen. Nach dieser Einarbeitung geht es ans Telefon und schon ist der erste Kunde in der Line. „Was sage ich denn jetzt?“

In diesem Basisseminar werden die Grundlagen der geschäftlichen Telefonie vermittelt. Der Gesprächsablauf und die vorgegebenen Qualitätskriterien fließen in das Training ein. Anhand von Praxisbeispielen der Teilnehmenden üben die Mitarbeitenden den Umgang mit Kunden/Kollegen und Geschäftspartnern am Telefon.

### Inhalte

- Was gehört zur „Professionellen Telefonie“?
- Erwartungen an Mitarbeitende am Telefon
- Begrüßung und Verabschiedung
- Kommunikationskanäle und wie sie wirken
- Reizformulierungen (Dos & Dont´s)
- Zuhören leicht gemacht
- Die Kunst die richtigen Fragen zu stellen
- Emotionelles Abholen der Gesprächspartner
- Praxisteil

### Lernziel/Nutzen

Die Teilnehmenden telefonieren nach den Standards des Unternehmens und führen den Gesprächspartner durch das Telefonat. Sie formulieren positiv und können auch in schwierigen Situationen den Anrufer emotional abholen.

Die Gesprächszeiten werden im Mittel kürzer.

### Voraussetzungen zur Teilnahme

Die Teilnehmenden haben telefonischen Kontakt mit Kunden, Mitarbeitenden und/oder Geschäftspartnern.

### Zielgruppe

- Mitarbeitende im Empfang
- Mitarbeitende im Einkauf
- Mitarbeitende im Beschwerde- und Reklamationsmanagement
- Agenten in Service- und Callcentern

### Investition

Möchten Sie das Training Inhouse buchen oder bevorzugen Sie eine externe Tagungsstätte. Je nach Wahl geben wir Ihnen ein individuelles Angebot ab.

### Dauer

2 Tage

### Teilnehmerzahl

Minimum: 4  
Maximum: 15

### Standorte

Bundesweit