skilltrainer.ch
Powered by KV Business School Zürich

Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon

Der persönliche Kundenkontakt als Erfolgsfaktor.

Webcode	XGBM
Kurstyp	Seminar

Beschreibung

Am Telefon sind Sie die sprachliche Visitenkarte des Unternehmens und prägen das Firmen-Image massgebend. Lernen Sie in diesem Seminar praxisorientierte Techniken und Werkzeuge kennen, damit Sie Ihren persönlichen Auftritt am Telefon zum Erfolg führen. Im Zentrum steht die kunden-, dienstleistungs- und service-orientierte Gesprächsführung: von der professionellen Vorbereitung über die sympathische Begrüssung über das korrekte Weiterleiten bis zur Verabschiedung und Nachbearbeitung. In diesem Seminar erleben Sie, welchen bedeutenden Einfluss die Denk-Haltung auf den Gesprächsverlauf hat und wie Sie Ihre mentale Stärke trainieren und zielgerichtet einsetzen können. Sie trainieren die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation, hören genau hin, wie unsere Stimme wirkt und wie wir sie beeinflussen können. Wir erarbeiten Fragen, mit welchen Sie das Telefongespräch steuern können. Wir zeigen auf, wie sich durch bewusstes Zuhören Ihren Sympathiewert erhöht und wie sie den Kunden mit all seinen Bedürfnissen erfassen können. Nach diesem Seminar verfügen Sie über das Rüstzeug, in schwierigen Gesprächssituation souverän und sachlich zu bleiben und die Interessen des Unternehmens wahren.

Was Sie erwartet

- Sie verbessern die Wirkung Ihres Unternehmens gegen aussen durch gezielten und gekonnten Telefoneinsatz.
- Sie verhalten sich am Telefon professionell und bewältigen auch kritische Gesprächssituationen am Telefon souverän.
- Sie haben die Gelegenheit, Ihre Alltagssituationen zu trainieren, damit der Transfer in den Berufsalltag leichter fällt.

- Vermittlung von Praxiswissen
- Übungen
- Austausch

Ermässigungen und Pakete

10% Rabatt: Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich erhalten eine Ermässigung von 10% auf die Kurskosten. Alle Infos zur Mitgliedschaft.

Inhalte in Kürze

- Das Telefon als Visitenkarte für Ihr Unternehmen
- Kundenorientierte Gesprächsführung: von der professionellen Vorbereitung über die sympathische Begrüssung über das korrekte Weiterleiten bis zur Verabschiedung und Nachbearbeitung.
- Welchen Einfluss die Denk-Haltung auf den positiven Gesprächsverlauf hat und wie Sie Ihre mentale Stärke trainieren können.
- Wichtige Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation und wie Sie diese am Telefon gezielt einsetzen können.
- Der Einsatz unserer Stimme am Telefon und warum es wichtig es ist, dass Sie Ihre eigene Stimme gerne hören.
- Mit welchen Fragen Sie die Anliegen und Wünsche sorgfältig erfassen
- Zeitgemässe Telefonstandards und aktuelle Techniken zur konstruktiven Gesprächsführung.
- Wir erarbeiten gemeinsam wirksame und sympathische Formulierungen, die zu Ihrer beruflichen Tätigkeit passen.
- Strategien und psychologische Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächs-Situationen

Teilnehmende

- Mitarbeitende, die Kundenkontakt am Telefon verbessern möchten
- Kundendienst-, Innendienst-, Aussendienst-, Verkauf-, Supportmitarbeitende, etc.

Dauer	1 Tag
Termin/e und Ort/e	• 02.03.2021 / 08:30 - 16:30 Uhr KV Business School Zürich, Bildungszentrum Sihlpost, direkt beim HB Zürich oder Online
Preis	595 CHF
Trainer/-in	Ralph Keller Mit Abschluss als eidg. dipl. Verkaufsleiter, Ausbilder mit eidg. FA und Sport-Mentaltrainer CAS IAP/ZHAW, hat er sich nach seiner Laufbahn in der Sportartikel-Wirtschaft selbstständig gemacht. Als Gründer und Inhaber von heyah! steigert er die Leistungskraft von Persönlichkeiten und arbeitet für Unternehmen, die sich durch die Servicequalität profilieren. Profitieren Sie von seinem grossen Praxis-Wissen und seiner Methoden-Vielfalt.
Bildungsberater/-in	Aleksandra Radosavljevic +41 44 974 30 48 sihlpost@kv-business-school.ch