



Telefonate im Geschäftsleben professionell führen

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter, die Ihr Unternehmen telefonisch repräsentieren.

Methoden: Gruppenarbeiten, individuelles Einzel-Coaching der Mitarbeiter (Training on the Job, durch „Live- Coaching“*) mit und ohne Video.

Nutzen: Das Telefon ist eines der bedeutendsten Kommunikationsmedien und trägt zum Image und Erfolg Ihres Unternehmens maßgeblich bei.

Die Art und Weise wie sich die „Stimme am Telefon“ meldet, zuhört und Kompetenz zeigt, prägt nachdrücklich das Geschäftsklima und fördert das Vertrauen des Kunden zum Unternehmen.

Wer Ängste vor dem Telefongespräch verliert, innere Barrieren überwindet, dadurch seinen Stress abbaut und seine Persönlichkeit (Authentizität) effektiv und überzeugend einsetzt und Beziehungen aufbaut, der wird erfolgreich telefonieren, neue Kunden gewinnen und Bestandskunden erhalten.

Wer von sich selbst überzeugt ist, kann exzellente Gespräche meistern und führen und Spaß dabei haben.

Seminarinhalte:

1 Einleitung

- Die Bedeutung des Telefons heute
- Telefonsünden, die unseren Kunden Nerven und Geduld kosten!
 - Welche Todsünden Sie am Telefon vermeiden sollten
 - Welche Verhaltensweisen nehmen unsere Kunden übel?
 - Was bedeutet der Kunde für uns und dem Unternehmen?

2 Stimme und Sprache

- Das Telefon, die akustische Visitenkarte
- Anrufe entgegennehmen
- Anrufe gezielter weiterleiten
- Aktives Vorstellen- Auf neue und unbekannte Gesprächspartner aktiv zugehen.
- Anrufe beenden

*Live-Coaching: Direkt im Unternehmen werden die Mitarbeiter unter realen Telefonaten in ihrem Telefonverhalten analysiert, unterstützt und erhalten unmittelbar Feedback vom Coach



3 Telefonstrategien

- Fragetechniken
- offene Fragen
- geschlossene Fragen

4 Beziehungsmanagement/ Wie wirken Sie am Telefon überzeugend und kompetent?

- Korrektes Melden, freundliches Begrüßen
- Zustandsmanagement
- Wertschätzung
- Positive Ausdrucksweise – positive Ergebnisse!
- Wie wirken Sie aktiver und zuvorkommender?
- Welche Füllwörter und Floskeln sind zu meiden?
- Telefonjargon vermeiden
- Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt!

5 Reklamationen aufnehmen

- Wie verhalte ich mich bei frustrierten, verärgerten oder launischen Kunden?
- Reklamationsmanagement mental und psychisch!
- Guter Service ist nicht selbstverständlich!
- Negative Nachrichten (spätere Lieferung usw.) geschickt übermitteln

6 Gesprächstechniken

- Kundenbedürfnisse ermitteln und ansprechen
- Aktives Zuhören
- Anforderungen ermitteln und ansprechen
- Einwände und Vorwände erkenne und unterscheiden
- Umgang mit Einwänden
- Telefonabschluss

7 Selbstmanagement

- Den eigenen positiven Zustand wählen
- Mimik, Gestik und Körperhaltung
- Empathie (hineinversetzen in die Sichtweise des Gesprächspartners)
- Ein Lächeln kostet nichts!
- Informationen sammeln
- Effektivitätsanalyse Ihres Telefongesprächs
- Telefon – Kompetenz – Check



8 Telefonpraxis oder Organisation ist alles – das gilt auch für das Telefonieren!

- Gesprächsvorbereitungen
- Gesprächsführung
- Gesprächsnachbereitung
- Vollständige Telefonnotizen sind wichtig
- Organisation des Arbeitsplatzes (Ordnung, Geräusche, Klima)

9 Telefonleitfaden

- Erstellen eines eigenen individuellen nach Mitarbeiter persönlichkeitsbezogenen Telefonleitfadens

Ihre Mitarbeiter lernen, freundlich, kompetent und einführend zu telefonieren. Ihre Mitarbeiter erfahren, wie sie sich positiver und aktiver ausdrücken können und wie sie den Kunden zielgerichtet durch das Gespräch führen, und was gibt es denn besseres, als einen guten Eindruck zu hinterlassen, der sich dann auf Ihr Unternehmen widerspiegelt.

Die Mitarbeiter lernen, wie es mit wenig Aufwand möglich ist, die häufigsten Fehlerquellen und Missverständnisse auszuschalten. Schließlich will jeder nur ein gutes Gespräch!

Sollten Sie diesbezüglich Fragen an uns haben, nehmen Sie bitte gerne Kontakt mit uns auf.

Herzliche Grüße aus Bayern

Karin Schumacher

Ingenieurbüro Schumacher

Am Dorfanger 1

D-85459 Berglern

Phone: + 49 8762 725-295

Fax: + 49 8762 725-317

Mobil: + 151 18485709

http: www.karin-schumacher.com

