

## Telefonieren und mehr...

### 2- tägiges Seminar

**Für jeden der kundenorientiert und sicher telefonieren möchte!**

Wir leben in einer Zeit austauschbarer Produkte und Dienstleistungen, daher ist es der Mitarbeiter und sein professioneller Umgang mit den Kunden, der zum Großteil über den Erfolg Ihres Unternehmens entscheidet.

Das Telefon ist in Ihrer Kundenbeziehung eines der wichtigsten Aushängeschilder Ihres Unternehmens und vermittelt Ihrem Kunden einen bleibenden Eindruck.

Mit dem Training geben wir mit den Teilnehmern die Voraussetzungen, dass der Eindruck Ihres Unternehmens „POSITIV“ ist!

### Die Teilnehmer lernen:

- Schnell einen „Draht“ zum Kunden aufzubauen
- Effizient zu fragen und zu argumentieren
- Sich in schwierigen Situationen sicher zu bewegen
- Reklamationen „Positiv“ zu bewerten und als Chancen für das Unternehmen zu nutzen
- Den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns zu stellen
- Sich selbst zu motivieren und selbst(bewusst) zu sein
- und mehr.....

### Wie ?

Am besten werden Lerninhalte in die Praxis übernommen wenn die Teilnehmer diese selbst erarbeiten und Schwierigkeiten im Training überwinden.

Aus diesem Grunde trainieren wir absolut praxisorientiert.

Mit Tonband werden in Praxisübungen verschiedenste Kundensituationen bearbeitet.

### Trainer

Sven Hendryk Spohler

Betriebswirt (HOFA)

Mehr als 10 Jahre erfolgreiche Tätigkeit als Key Account Manager und Marketing Manager Ausgebildeter Personaltrainer und Coach ( DVNLP).

Schwerpunkte: Kommunikations-, Telefon-, Kundenservice, Vertriebs-, Team-, und Führungskräfte training. Außerdem Coaching und „Training on the Job“ Maßnahmen.

## Ablauf

Tag 1.

Der Vormittag steht unter dem Motto:

**„Erwartungen des Kunden und Fähigkeiten des Mitarbeiters“**

- Welche Erwartungen habe ich als Kunde bei einer Beschwerde?
- Welche Fähigkeiten sollte der Kollege/die Kollegin mitbringen?
- Wie stelle ich eine angenehme Gesprächsatmosphäre her?

**Grundlage der Kommunikation:**

- Gesprächseröffnung
- Die richtige Balance zwischen persönlicher- und sachlicher Ebene halten.
- Abschlusstechniken

PAUSE

Der Nachmittag steht unter dem Motto:

**„Effizient Fragen und argumentieren!“**

**Argumentationstechniken:**

- Die Argumentationskette
- Nutzenargumentation
- Aktives zuhören: Denn gehört ist nicht verstanden!
- Auf den Punkt gebracht:
  - Was sollten Sie vermeiden
  - Was sollten Sie beachten

**Fragetechniken:**

- Welche Frageart ist wann von nutzen?
- Durch Fragen das Gespräch positiv führen!

**WER FRAGT FÜHRT EINWANDFREIE GESPRÄCHE!!**

Tag 2.

Der Vormittag steht unter dem Motto:

**„ Grundlagen festigen und Kundenwünsche schnell und effektiv bearbeiten!“**

- Professionelle Gesprächseröffnung
- Die Kundenwünsche schnell erkennen
- Durch gezielte Fragen und Argumente das Gespräch positiv leiten
- Abschlusstechniken anwenden und richtig verabschieden.

Der Ablauf wird mit verschiedenen Kundentypen in Praxisübungen trainiert, um so einen langfristigen Trainingserfolg zu gewährleisten.

Der Nachmittag steht unter dem Motto:

**Sich in schwierigen Situationen sicher bewegen  
&  
Reklamationen „Positiv“ bewerten und als Chancen nutzen**

- Richtiges Verhalten bei Beschwerden und Einwänden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Sich in und nach schwierigen Situationen motivieren und selbst(bewusst) sein.

## Professioneller Kundenkontakt warum ?

Es gibt verschiedene Untersuchungen, warum ein Unternehmen seine *Kunden* verliert. Im Einzelhandel wurden z. B. folgende Gründe für das Abwandern von Kunden ermittelt:

### **Unternehmen verlieren Kunden**

- 68% werden missachtet oder gleichgültig behandelt
- 14% beschweren sich vergeblich

**82 Prozent** aller verloren gegangenen Kunden lassen sich demnach auf negative Einstellung oder schlechte Reklamationsleistung zurückführen!

Eventuell werden die Kunden der Stadtwerke Glückstadt nicht so schnell den Energieversorger wechseln aber Ihre Unzufriedenheit werden sie anderen Menschen in ihrer Umgebung mitteilen.

Die Mitarbeiter können durch Ihren Service zum positiven Image der Stadtwerke Ihren „wichtigen“ Beitrag leisten.

**„Nichts bleibt positiver in Erinnerung als ein freundliches Gespräch mit einem hilfsbereiten Menschen.“**

( Auszug aus: Das Märchen vom König Kunde)