

Telefontraining:

„Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon“

Zielerreichung:

- einen aufgeregten, sehr fordernden oder unfair agierenden Anrufer in wenigen Sekunden auf die Sachebene helfen
- Reaktionen eines Beschwerdeführers vorhersehen und ihn durch bewusstes Handeln emotional steuern
- Kontrolle über das Telefonat behalten durch gezielte Gesprächsführung und den Einsatz passender Gesprächstechniken
- eigene Reizpunkte kennen und richtig damit umgehen
- immer ein gutes Gefühl hinterlassen

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die telefonischen Kontakt mit Kunden haben

Aufbau

<p>Die 4 Verhaltensstile</p> <p>Wie wirke ich? Selbstbild richtig?</p> <p>Wie möchte jemand angesprochen werden?</p> <p>Wann wirke ich sympathisch?</p> <p>Wie erkenne ich Menschen am Telefon?</p>	<p>Das subjektive Gedächtnis</p> <p>Was merkt sich der Anrufer?</p> <p>Wie bleibe ich langfristig positiv in Erinnerung?</p> <p>Wie muss ich einen Anrufer ansprechen, damit er gerne das tut, was <u>ich</u> sage?</p>
--	--

Der Telefonleitfaden	Umsetzung in die Praxis (70%)
Struktur und Kontrolle im Telefonat	Übungen, Rollengespräche, anschließend
Frage- und Gesprächstechniken	Besprechung und wertschätzendes
Gesprächsführung	Feedback von der Gruppe und vom Trainer
Eigene Sicherheit gewährleisten	Wie hört sich das an? Wie fühlt sich das an?

Inhalte:

- die gelungene Gesprächseröffnung (1. Eindruck und Positionierung)
- die richtige Reaktion auf eine eingehende Beschwerde
- Vorlieben des Anrufers richtig deuten und neben einer korrekten Ansprache alle möglichen Fettnäpfchen kennen und umgehen
- welche Wörter oder Aussagen meide ich und warum? No-Gos, Trigger
- Wirkungsfaktor "Stimme"
- mehr Selbstkontrolle unter Stress (was nervt mich selbst?)
- gekonnter Umgang mit stark fordernden und unverschämt auftretenden Anrufern
- wann und wie unterbreche und beende ich ein Telefonat?
- kompetent und sicher wirken
- Frage- und Gesprächstechniken im Beschwerde- und Reklamationsmanagement
- der Telefonleitfaden für mehr Struktur und Kontrolle
- lösungsorientiert und positiv formulieren (das Glas ist immer halb voll)
- konfliktfreie Bearbeitung einer Reklamation oder Beschwerde
- wann beziehe ich den Beschwerdeführer in die Lösungsfindung mit ein und wie gehe ich dabei vor?
- die durch die Beschwerde ausgelöste Emotion ins Positive wandeln und so tragende und noch erfolgreichere Geschäftsbeziehungen entwickeln

Methoden:

- Verhaltenspräferenzen am Telefon erkennen (4 Verhaltensstile)
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren
- Aktive Teilnehmeransprache durch die Trainerin
- Handouts während des Telefontrainings
- Einzel- und Gruppenarbeit mit Vorstellung der Ergebnisse
- Power-Point (6 min), Flipchart (Break-Out Sessions)
- Feedback-Runden mit viel Wertschätzung nach jeder Übung

Sie erhalten: ausführliche Seminarunterlagen, Teilnehmer-Zertifikate, Handouts

Zeiten: **Präsenz** von 09 – 17 Uhr in Ihrer Stadt

- Durchführung in einer ausgewählten Lokation – Bekanntgabe Seminarort 2 Wochen vor Seminarbeginn
- Bewirtung, Snacks, Obst und Getränke
- Einlass ab 08:45 Uhr

Online mit MS Teams von 08:45 – 12 Uhr und 13 – 15:45 Uhr (15 min Pause vor- und nachmittags)

Voraussetzungen: pro Person eigener PC mit Kamera, Mikrofon, Kopfhörer

Preise finden Sie auf meiner Webseite unter „Informationen“

Buchungslink: <https://www.elke-kloefer.de/telefonseminare/beschwerdemanagement>



Elke Klöfer
Telefon-Trainings
Römerstr. 2
D-65719 Hofheim am Taunus
Mobil: 0173 174 36 22
E-Mail: info@elke-kloefer.de
Web: <https://www.seminare-telefon.de>

Kundenstimmen auf Google : <https://shtrnr.link/elke-kloefer-bewertungen/>

SEMINARE

Professionalität und Wachstum
in Vertrieb und Service

zertifizierter Lifo-Analyst und Business Coach
Seminarleiterin für Fach- und Führungskräfte

Anmeldungen und Buchungen
unter www.elke-kloefer.de