Telefontraining – Aktiv und attraktiv Gespräche führen

Erfahren Sie, wie Sie bei Ihren Telefongesprächen von der ersten Sekunde an das Gefühl von Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz vermitteln.

Ich berate Sie gerne persönlich

Moira Addimandi
062 837 97 77
moira.addimandi@hkv.ch

Ausbildungsziel

- Sie kennen die (Knigge-)Regeln und Standards rund ums Telefon
- Sie wenden eine positive Sprache an und führen aktiv das Gespräch
- Sie können mit Ihrer Stimme und der richtigen Tonalität die Glaubwürdigkeit Ihrer Aussage steigern
- Sie können Gespräche mit Vielrednern taktvoll und freundlich beenden
- Sie sind in der Lage, mit verärgerten Kunden souverän umzugehen

Inhalt

- Wirkungsmittel am Telefon
- Kundenbegrüssung und Vorstellung
- Weiterleitung
- Die freundliche Verabschiedung
- Stimme und Ton wirkungsvoll einsetzen
- Typische Telefonsünden: Do' und Don'ts
- Gezielter Einsatz von positiven Formulierungen am Telefon
- Zauberwörter und Zaubersätze, die immer gut wirken
- Umgang mit Vielrednern und hartnäckigen Gesprächspartnern
- Professionelles Verhalten bei verärgerten Kunden
- Praxisorientierte Telefonübungen mit konstruktiven Feedbacks

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden aus den Bereichen Empfang, Rezeption, Kundendienst.

Beschrieb

Das Telefon ist die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Hier erhält der Gesprächspartner einen wichtigen Eindruck vom Unternehmen. Erfahren Sie, Sie, wie Sie bei Ihren Telefongesprächen von der ersten Sekunde an das Gefühl von Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz vermitteln. Schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

Preisinfo

Der Kaufmännische Verband Aarau-Mittelland unterstützt die Weiterbildung seiner Mitglieder.
So profitieren Sie von 10 % Rückerstattung auf Ihre Weiterbildungskosten (max. CHF 100.00 pro Kalenderjahr). Für die Rückerstattung wenden Sie sich direkt an info@kfmv-aarau-mittelland.ch.

Teilnehmerzahl

Bei Seminaren mit weniger als 5 Teilnehmenden wird die Dauer an die Anzahl der Teilnehmenden angepasst. Über die genaue Dauer und die Teilnehmerzahl informieren wir Sie eine Woche vor der Durchführung persönlich.

NÄCHSTER START

Standort
Aarau

Nr
10597

Start
22. Mai 2024

Dauer
1 Tag -> siehe Teilnehmerzahl

Preis
CHF 590.00

Wann
Mittwoch, 08.30 - 16.30 Uhr

Standort
Rheinfelden

Nr
10612

Start
27. September 2024

Dauer
1 Tag -> siehe Teilnehmerzahl

Preis
CHF 590.00

Wann
Freitag, 08.30 - 16.30 Uhr

Standort
Aarau

Nr
10598

Start
13. November 2024

Dauer
1 Tag -> siehe Teilnehmerzahl

Preis
CHF 590.00

Wann
Mittwoch, 08.30 - 16.30 Uhr
