

Telefontraining - RUDOLF TRAININGS

Ziele des Trainings

Im Mittelpunkt des Kurses steht die Frage, wie Sie als Mitarbeiter/in Kundenanfragen am Telefon sicher, freundlich und verbindlich entgegen nehmen. Die richtige Fragetechnik und aktives Zuhören sind die zentralen Werkzeuge, um das aktuelle Anliegen des Gesprächspartners gezielt und präzise zu ermitteln.













Wie stellen Sie eine positive Grundatmosphäre im Telefongespräch her - auch in schwierigen Situationen wie einer Reklamation? Finden Sie mit dem Kunden gemeinsam eine gute Lösung!

Sie lernen, Ihre innere Ruhe und Gelassenheit zu bewahren - ein klarer und bestimmter Ton erleichtert den Gesprächsverlauf mit stressigen Anrufern.

Parallel üben Sie, den Nutzen des Produktes/der Leistungen für den Kunden herauszustellen. Sie helfen mit passgenauer Argumentation, den Umsatz des Unternehmens zu steigern.

Sie erfahren, wie positive Telefonkontakte das Gefühl der Zusammengehörigkeit im Unternehmen stärken.

Mögliche Inhalte des 2-Tage-Trainings

-  Vermittlung eines Grundverständnisses der (Verkaufs-) Psychologie und der Kundenbehandlung am Telefon.
-  Kundenorientiertes Telefonieren
-  Begrüßung und Gesprächseröffnung
-  Beziehungsaufbau
-  Umgang mit Stress im Telefongespräch
-  Wecken des Interesses und Ermittlung des Bedarfs durch richtige Fragestellung
-  Nutzen-Argumentation
-  Aktives Zuhören
-  Reklamationsbehandlung
-  Stimm- und Sprechschulung
-  Positiver Gesprächsabschluß
-  Aktivitätenplan