

## Telefontraining – Serviceorientierte Kundenbetreuung

**Das Telefontraining ist für Menschen gedacht, die häufig und viel am Telefon sprechen und ihre hörbare Visitenkarte professionell einsetzen möchten.**

Ein Großteil der Kundenkontakte findet am Telefon statt. Daher ist das Telefon ein solides Instrument bei der Gewinnung neuer Kunden und der Bindung alter Kunden. Wie führen Sie am Telefon gekonnte Dialoge, beraten Ihre Kunden professionell, sicher und kompetent?

Kundenbindung hat für ein Unternehmen mittlerweile den gleichen Stellenwert wie die Neukundengewinnung. In Zeiten des rasanten Produktwechsels oder Überangebots und eines harten Preiskampfes bietet vor allem der Kundenservice, beziehungsweise die „Kundennähe“ die Chance, sich von Konkurrenten abzuheben und somit zu profilieren.

Als Telefon-Trainer zeige ich besondere Kniffe und professionelle Methoden, damit Sie am Telefon überzeugen und von Ihren Kunden als kompetenter Berater wahrgenommen werden. Ich vermittele Ihnen telefonspezifische Tipps und Werkzeuge des Erfolgs.

Die serviceorientierte Kundenbetreuung bedarf bestimmter Methoden und Instrumente der Kundenorientierung und erzielt erst dann einen relevanten Marketingfaktor. Wir erarbeiten und diskutieren gemeinsam Voraussetzungen für Kundenzufriedenheit und -bindung und finden Möglichkeiten, wie diese Faktoren positiv beeinflusst werden können. Da die Stimme als Erfolgsinstrument der Kundenbetreuung gilt, wird auf sie ein besonderer Augenmerk gelegt.

### Zielgruppe

Die Zielgruppe sind Führungskräfte und Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### Inhalte

- » Kundenorientierte Argumentationstechniken am Telefon
- » Gekonnter Umgang mit Fragen, Einwänden und Vorwänden sowie Stress und Motivationstiefs
- » Schwierige Gesprächssituationen gekonnt meistern
- » Messung und Kommunikation von Kundenzufriedenheit
- » Das Telefon als Instrument der Kundenbindung und als Visitenkarte des Unternehmens
- » Telefonanrufe professionell annehmen
- » Weiterleitungen und Rückrufe kundenorientiert organisieren
- » Informationen aus Telefonanrufen mit System aufnehmen und weiterreichen
- » Verantwortung für Anrufe verbindlich übernehmen
- » Kompetenz und Kundenorientierung am Telefon vermitteln
- » Anwendung des Gelernten auf Fälle der eigenen Berufspraxis

### Methode

- » Praxistraining mit individuellem Feedback
- » Sicherstellen der Umsetzung der erlernten Techniken in den Beratungsalltag