

Beschreibung

Ein interessantes und aufschlussreiches Seminar für Mitarbeitende aller Bereiche, die den Umgang per Telefon mit Kunden pflegen. Eine noch höhere Priorität bekommt dieses Thema in der aktuellen Zeit, in der es um Abstand und um Kontaktverbote geht. Sie alle sind mit einer Vielzahl von Aufgaben beschäftigt, die den Kunden und den Fokus auf die Qualität der Kommunikation ab und an in den Hintergrund rücken lässt. Für Sie ist der angenehme und respektvolle Umgang mit Ihren Kunden jedoch mehr als nur ein Lippenbekenntnis. Nach wie vor ist das Telefon der persönlichste, effektivste und kürzeste Kommunikationsweg im Kontakt zwischen Unternehmen mit Kunden. Es ist und bleibt die „akustische Visitenkarte“.

Umso wichtiger ist für Unternehmen, dass eine kundenorientierte Kommunikation am Telefon gelebt wird. Es bedarf daher Mitarbeitende, die mit Freundlichkeit, Kompetenz und Wissen ausgestattet sind. Das Seminar vermittelt einfache und wirkungsvolle Ansätze für eine positive Gesprächsführung. Darüber hinaus entwickelt es Motivation im Umgang mit täglich wiederkehrenden, oftmals als störend empfundenen, Anrufen.

Zielgruppe

Mitarbeitende von der Telefonzentrale über Hotlines, bis hin zu allen Abteilungen und Bereichen, die in telefonischem Kontakt zu Kunden stehen.

Inhalt

Der erste Eindruck kann nur einmal hinterlassen werden

- Die Grundregeln der Kommunikation
- Die Verhaltensregeln am Telefon
- Wortwahl, Lautstärke, Sprechtempo, Sprechpausen

Der bleibende Eindruck vermittelt Wertschätzung

- Die innere Einstellung
- Grundlagen für ein effektives & angenehmes Telefongespräch
- Beziehungsstörende Worte und Sätze
- "Verbotene Wörter" und Konjunktive
- Die Wirkung von Fragen und deren Techniken
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Das aktive Zuhören

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Veranstaltung online ansehen



https://www.ihkademie-sbh.de/weiterbildung/details/fit-und-kompetent-am-telefon-kommunikations-und-telefon-seminar-vollzeit_116785

Kurs-Nr. AOMFKT-242

Standort und Termin

MI

18

SEP 2024

18. September 2024

Villingen-Schwenningen
Vollzeit

Termin details

Mi, 09:00 - 17:00

Investition

€ 329,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartner



Aileen Höfner / Akademie

☎ 07721 922 311

✉ hoefner@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Karin Birkel



Förderungen

- ESF Förderung

Das könnte Sie interessieren

- Professionelles Telefonieren und perfektes Auftreten am Telefon! - Vollzeit

