

Seminar Inhalte durchgeführt mit Telefonübungsanlage MP3 und Bluetooth

- Ebenen der Kommunikation
- Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
- Selbstmord- und Reizwörter

Frage- und Grundlagen der Kommunikation

- Argumentationstechniken
- Richtige Formulierungen am Telefon

Die persönliche Visitenkarte am Telefon

- Die Stimme
- Die Wortwahl
- 10 Grundregeln der Sprechweise

Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln

- Das sollten Sie vermeiden

Telefonieren in der Praxis

- Richtig melden
- Verbinden von ankommenden Anrufen
- Verständigungsschwierigkeiten
- Anonyme Anrufer
- Warteschleife
- Verhandlungsführung am Telefon

Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

- Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung
- Konflikt- und Einwandbehandlung

Die Organisation der Telefonarbeit

- Effektivität
- Gesprächsvorbereitung, -durchführung, -nachbearbeitung

Das Telefon als Serviceschnittstelle

- Reklamations-, Beschwerdeannahme
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Überdenken Sie Ihre Einstellung
- Beziehungsmanagement