

Telefontraining - richtig gut!

Die richtige Ansprache ist nicht nur im Telefonmarketing der Schlüssel zum Erfolg. Doch, wo beginnt dieser Weg und wie erreichen Sie ihn? Ganz einfach: Mit uns und unserem professionellen Telefontraining mit praxiserprobten Übungen und Beispielen, ansprechend aufbereiteten Fallstudien und vielem mehr. Denn wir wissen, wie Sie die lange Leitung umgehen und Telefonate zum sprichwörtlichen heißen Draht machen. Ein heißer Draht, der Neugierde und Interesse an Ihren Produkten und Service weckt und gleichzeitig auch "Hitzköpfe" zu besänftigen weiß.

Nicht umsonst stellen viele Unternehmen ihren Mitarbeitern die Frage, ob sie auch am Telefon lächeln können. Schließlich ist ein freundlich geführtes Telefonat die Visitenkarte (und nicht nur die akustische) Ihres Unternehmens. Für diesen ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance. Telefonate freundlich und kompetent anzunehmen und zu führen, ist Ziel und Inhalt dieser Schulung. Ein gelungenes Gespräch mit einem positiven Spannungsbogen ist das Ziel.

Lernen Sie, wie Sie mit „schwierigen“ Kunden mit samtweicher Stimme und sachlichen Argumenten zielführend sprechen, vorgetragene Reklamation und Beschwerden annehmen und dabei Ihr Unternehmen und dessen Service professionell vertreten und verkaufen. Erfahren Sie, wie Sie kundenorientiert argumentieren und zuhören und wie Sie Kunden „positiv“ stimmen.

Denn am Ende jedes Gesprächs - und damit auch jedes Telefonats - ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden der entscheidende Erfolgsgradmesser für Ihre Gesprächsführung. und Ihrem Können, aufmerksam zuzuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen, verstehen und wertbringend zu nutzen.

Deshalb gilt: Die wichtigen Antworten finden Sie in den richtigen Fragen! Und die entscheidenden Zwischen- und Untertöne hören Sie nur dann, wenn Sie aufmerksam zuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen und verstehen. Das verschafft Ihnen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil und die Möglichkeit, die in Telefonaten gewonnenen Einblicke wertbringend nutzen und sofort umsetzen zu können.

Die Inhalte unseres Telefontrainings im Einzelnen:

Fragen richtig beantworten

Rückruf anbieten- aber richtig!

Positive Formulierungen und die richtigen Umgangsformen

Die richtige Ansprache und Fragetechniken

Freundlichkeit

Es gibt keine „schwierigen“ Kunden

Kundenanforderungen, Beschwerden, Reklamationen

Praxisorientierte Telefonübungen (gerne mit Ihren Beispielen aus der täglichen Praxis)

Ihr Nutzen:

Lernen Sie die Grundlagen ergebnis- und kundenorientierter Gesprächsführung, erkennen Sie die Kundenanforderungen und Bedürfnisse des Anrufers und führen Sie ein positives und in Erinnerung bleibendes Gespräch!

Methodik: Vorträge, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Seminarunterlagen. (einschließlich

Seminarunterlagen auf USB-Stick, Pausengetränken und Mittagessen)

Dauer: 1 Tag

Rufen Sie uns an und testen Sie, was wir unter persönlicher Betreuung, freundlichem und kompetenten Service und Erreichbarkeit verstehen.

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) haben.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

Six Sigma erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

Software Einsatz erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> -

<https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/> - <https://www.27001-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management**

Systemen / DMS erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> -

<https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service**

Excellence und Kundenorientierung erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> -

<https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel** Umfeld erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/>-
<https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.servicequalitaet-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.