

Kundenorientiertes Verhalten in Telefonzentrale und Empfang

- Höflichkeit, Kompetenz und Kundenorientierung sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens und sichern Kundenbindung!

Der erste Eindruck ist entscheidend! Gestalten Sie diesen positiv, kundenorientiert und professionell. Höflichkeit, Verbindlichkeit, Gewandtheit auch mit schwierigen/verärgerten Anrufern/Besuchern zeichnet Sie und damit Ihr Unternehmen aus - und prägt das Image mehr als teure Prospekte und Werbekampagnen! Trainieren Sie in diesem Praxis-Seminar den professionellen und verhaltenspsychologisch optimalen Umgang in praxisnahen Rollenspielen!

Seminarinhalte:

Telefonzentrale und Empfang repräsentieren "den Geist des Hauses"

- Wann ruft ein Kunde/Lieferant/Geschäftspartner gerne bei Ihnen an?
- Was erwartet ein Anrufer/Besucher von Ihnen, Ihrem Unternehmen?
- Wie geben Sie Ihrem Anrufer und Besucher das Gefühl, willkommen zu sein?

Die höfliche und kompetente Kommunikation an Telefon und Empfang

- Ihr erster Eindruck entscheidet: Begrüßung, Vorstellung, "Befragung" ...
- Ihre "verbale" Kommunikation: Stimme, Aussprache, Formulierung ...
- Ihre "nonverbale" Kommunikation: körpersprachliche Botschaften, Lächeln...

Die schnelle, richtige und professionelle Weiterleitung/Verbindung

- Sicher an den richtigen Gesprächspartner verbinden (ohne "Buchbinder-Wanninger-Effekt")
- Alternativen anbieten, wenn gewünschter Gesprächspartner nicht anwesend
- "Knigge" beherrschen: das richtige, kundenorientierte Benehmen und Verhalten

Die schwierigen Alltags-Situationen meistern

- So gehen Sie mit gestressten und verärgerten Anrufern/Besuchern um
- So wehren Sie unerwünschte Anrufer professionell ab
- So bleiben Sie immer ruhig, beherrscht und souverän

Methodik: Trainer-Input, praktische Übungen, Gruppenarbeit, moderierter Erfahrungsaustausch

Referentin:

C. Heck-Volz, Telefontraining

Termin/Ort:

19. Januar 2012, RKW München, Gustav-Heinemann-Ring 212, Sem. V-12-700

7. Februar 2012, RKW Nürnberg, Frauentorgraben 3, Sem. V-12-702

Uhrzeit/Teilnehmergebühr:

09.00 bis 16.30 Uhr / 349 € (RKW Mitglieder erhalten Nachlass!)

Der angegebene Preis gilt pro Person und beinhaltet die ausführlichen Arbeitsunterlagen, Tagungsgetränke und Mittagsimbiss!

Abmeldung 7 Tage vor Termin kostenfrei; danach volle Gebühr oder Ersatzteilnehmer/-in!

Fax-Anmeldung: 089/67 00 40 40

Telefon 089/67 00 40 34

email: novello@rkwbayern.de

www.rkwbayern.de

RKW Bayern
Rationalisierungs- und
Innovationszentrum der
Bayerischen Wirtschaft e.V.
Postfach 83 07 49
81707 München

München, 19.01.12 / V-12-700

Nürnberg, 07.02.12 / V-12-702

Teilnehmer/-innen: Name, Vorname, Funktion

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

e-Mail

Ansprechpartner/-in - Unterschrift