
Entdecken Sie den Unterschied !

Telefontraining



Telefontraining

Wie es aus dem Wald herausschallt,
.....so ruft man hinein !

Die Qualität der Anrufbearbeitung ist wie die Visitenkarte Ihres Unternehmens.

In vielen Fällen sind es nicht die Reklamationen oder die Fragen die ein Kunde hat, welche zu Unzufriedenheit bei Ihrem „Arbeitgeber, dem Kunden, führt. Es ist der Eindruck den der Kunde behält wenn das Gespräch beendet ist.



Telefontraining

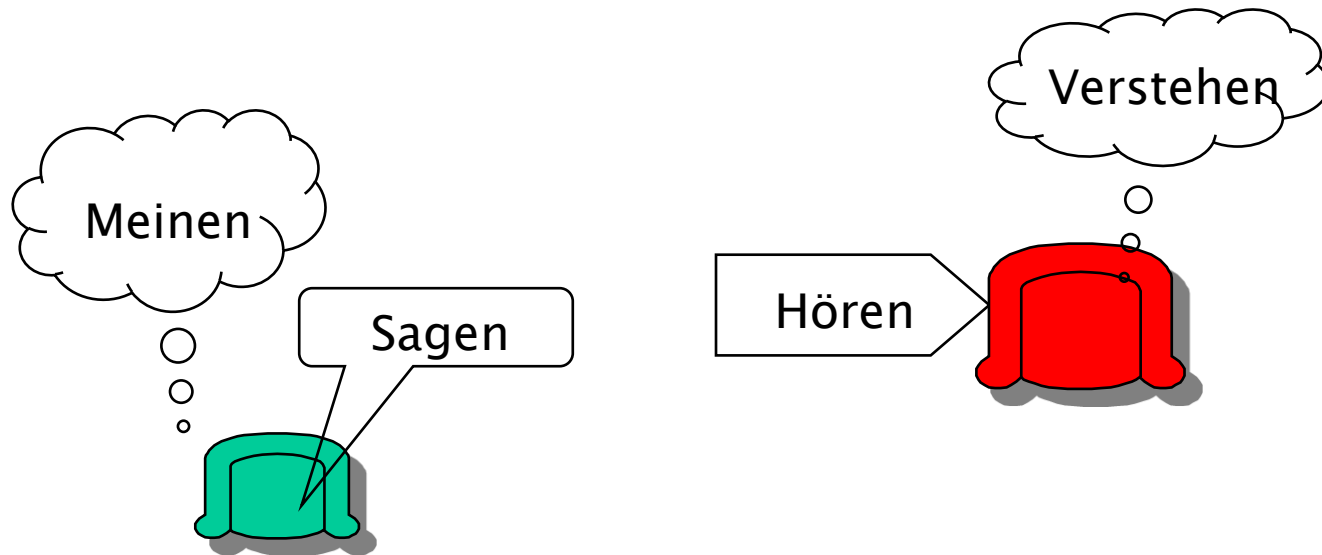
Das Training umfasst theoretische Inhalte und Praxisübungen am Telefon mit anschließender Besprechung.

- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsstruktur / Gesprächskultur
- Konflikte im Telefongespräch
- Telefonieren in Stresssituationen
- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Formulierungen die man meiden sollte



Grundlagen der Kommunikation

Zwischen dem was ich **meine** und dem was Sie **verstehen** können Welten liegen.



[Tochter 30 Jahre]

„Meine Tochter“

>Tochter<

[Kind z.B. 2 Jahre]

Dazwischen liegen 28 Jahre



Telefontraining

Wie melden sich Ihre Mitarbeiter am Telefon?

„Firma Sonnenschein, Fr. Plapper am Apparat“

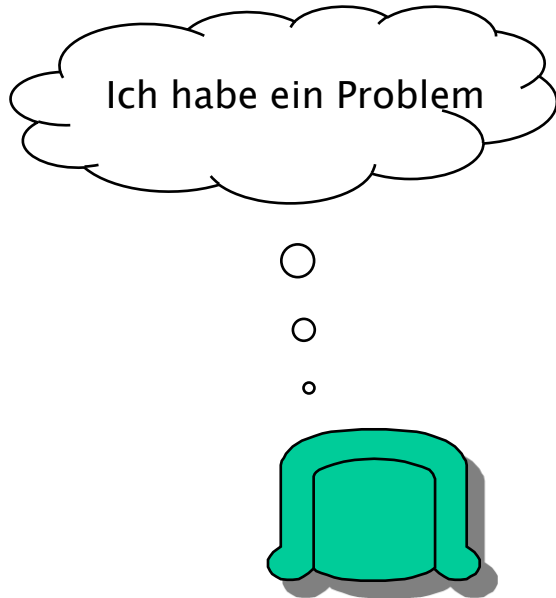
„Sonnenschein, Plapper, guten Tag“

„Einen wunderschönen guten Morgen, hier ist die Firma Sonnenschein, mein Name ist Sylvia Plapper guten Tag“

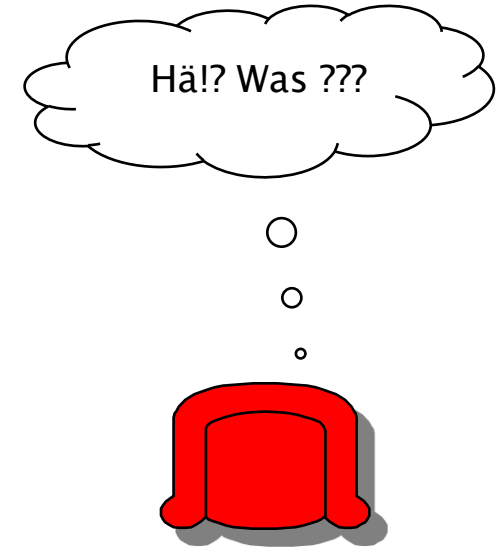
Jeder auf seine Weise, aber jeden Tag aufs Neue..... Anders.



Telefontraining



Donnerstag
10:30



„Das blöde Auto ist jetzt zum dritten Mal kaputt , das Selbe wie letzte Woche und ich habe doch für das Wochenende einen Ausflug geplant“

„Das ist kein Problem, bringen sie den Wagen Morgenfrüh vorbei, und wir schauen ob wir den wieder hin bekommen. Wie ist das Kennzeichen?“

Telefontraining

Wir bieten Ihnen ein praxisorientiertes Training für Ihre Mitarbeiter an.

Für Führungskräfte können spezielle Workshops ausgearbeitet werden , deren Ergebnisse dann die Grundlage für die Schulung Ihrer Mitarbeiter ist.

Auch eine Begleitung (Livetraining) am Arbeitsplatz ist möglich und wird mit Erfolg eingesetzt um z.B. nach einem Seminar konkrete Hilfe im Arbeitsalltag geben zu können.

Welchen Eindruck hinterlässt ein Telefongespräch mit Ihrer Firma?



Telefontraining

Andreas Rauch

www.Brandrauch.de

info@Brandrauch.de

