

Firmeninterner Workshop

Das perfekte Telefonat

Wir sind ein in Berlin/Brandenburg agierendes Beratungsunternehmen, welches in den Bereichen Vertriebsoutsourcing, Vertriebsentwicklungsmaßnahmen und Personalentwicklung sowie und der Personalvermittlung tätig ist. Telefonieren ist mit das wichtigste in einem Unternehmen heutzutage, ob Kundengespräche führen, Reservierungen, Buchungen oder Gespräche mit Dienstleister; bei allem Wird der erste und damit der wichtigste Kontakt über das Telefon hergestellt. Das Telefonat hat andere Regeln als das Face - to -Face Gespräch, denn nur wer die beherrscht, kann zielgerecht und erfolgreich telefonieren. Um erfolgreich seine Interessen durchzusetzen, kommt es nicht nur auf die Sache an, sondern auch auf das „Wie“. Wichtig sind auch, die Telefonstimme und die persönliche Ausstrahlung, die am Ende der Leitung ankommt.

Inhalte:

- Aktives Zuhören
- Gute Gesprächsvorbereitung
- Der erste Eindruck
- Stimme und Lautstärke
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- 4 Schritte der Reklamationsbehandlung
- Wie wirke ich am Telefon
- Kundengespräch und Reklamationen
- Umgangsformen am Telefontraining
- Fehler die häufig passieren
- Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens
- Wie gehe ich mit Einwänden um?

Zielgruppe:

Vertriebsmitarbeiter (M/W/D), Vertriebs -, Verkaufsleiter (M/W/D),
Reklamationssachbearbeiter (M/W/D)

Seminardauer: 5 Std. 229,-€ * inkl. MwSt. (inkl. Mittagssnack und Getränke),

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

QPS-Marketing-Gruppe
Inhaber: Frank Saewe
Lange Enden 29
13437 Berlin
Telefon: 030 - 521391070
Fax: 030 - 521391079
Web: www.qps-marketing-gruppe.de
Umsatzsteuer - Identifikationsnummer gemäß §27 a
Umsatzsteuergesetz: DE814134876

