

## Firmeninterner Workshop

### „Kundenorientiert Telefonieren“

Wir sind ein in Berlin/Brandenburg agierendes Beratungsunternehmen, welches in den Bereichen Kundenprozesse, Vertriebsplanung und Personalentwicklung sowie und der Personalvermittlung tätig ist.

Das Telefongespräch ist oft der erste Kontakt, den ein Kunde mit Ihrem Unternehmen herstellt, daher gilt es, einen sicheren und souveränen ersten Eindruck zu hinterlassen.

Das Telefonat hat andere Regeln als das Face-to-Face Gespräch, denn nur wer die beherrscht, kann zielgerecht und erfolgreich telefonieren. Dabei gilt es nicht nur, das Unternehmen freundlich und kompetent zu repräsentieren, sondern auch Ihre Gestik und Mimik über das Telefon hinweg zu vermitteln. Eine Telefonstimme, die Ihre persönliche Ausstrahlung darstellt und zielorientiert ist, ist Ihr bestes Werkzeug, um die Gesprächsführung in der Hand zu behalten.

#### Inhalte:

- Der Service-Gedanke
- Wer sind meine Kunden?
- Nutzenorientiert argumentieren
- Freundlichkeit
- Vertrauen aufbauen
- Grundlagen der Kommunikation
- Telefonrhetorik
- Aufbau eines Telefongesprächs
- Interesse wecken
- Den richtigen Aufhänger finden
- Aktives Zuhören
- Ich-Botschaften senden
- Wer fragt führt: Fragetechniken zur Gesprächssteuerung

#### Zielgruppe:

Vertriebsmitarbeiter (M/W/D), Vertriebs-, Verkaufsleiter (M/W/D), Mitarbeiter Büro (M/W/D)

#### Seminardauer: 3 Std.

**299,-€\* 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](http://www.qps-marketing-gruppe.de)  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß §27 a  
Umsatzsteuergesetz: DE814134876

