



Telefongespräche erfolgreich & effizient durchführen

Der souveräne Umgang mit einem wichtigen Arbeitsmittel

Für jeden sei es UnternehmerIn, SekretärIn oder MitarbeiterIn ist das Telefon ein wichtiges und alltägliches Arbeitsmittel. Trotz E-Mail, Fax und Videokonferenz benutzen wir für unsere beruflichen und privaten Kontakte täglich viele Male das Telefon. Kaum jemand macht sich Gedanken darüber, wie man „besser“ telefonieren und die Qualität der Telefonate steigern könnte.

Ob wir Herren oder Sklaven des Telefons sind, hängt davon ab, wie gut und wie richtig wir mit ihm umgehen.

Inhalt:

- Souveräner Umgang mit einem wichtigen Arbeitsmittel
- Professionell begrüßen, sympathischer Einstieg
- Die eigene Persönlichkeit mit ins Spiel bringen
- Gute Kommunikation am Telefon
- Allzu häufige Negationen vermeiden
- Gesprächstechniken: Umgang mit aggressiven Anrufern/Kunden am Telefon
- Was tun bei Dauerrednern/Vielschwätzern
- Reklamationen am Telefon
- Zielgerichtetes und kundenorientiertes Telefonieren
- Gespräche vorbereiten und strukturieren
- Tipps und Tools rund ums Telefon

Dauer:

7 Stunden

Zielgruppe:

Für alle, die Neues erfahren und sich verbessern wollen.