

07-2010 Offenes Seminar, 1-tägig

Beschwerden am Telefon souverän meistern

Schwierige Telefonate konstruktiv führen

Teilnehmer: Mitarbeiter Empfang, Hotline, Kundendienst, Verkauf, Call Center, Service

Ziele: Mit Reklamationen, Beschwerden und schwierigen Anrufern sicher und kundenorientiert umgehen. Die „Fälle“ konstruktiv und wertschätzend bearbeiten.

Inhalte: **Mit Stress am Telefon richtig umgehen**

- Stress auslösende Faktoren kennen, z.B. Angst, Termindruck, schlechte Leistungserfüllung etc.
- Stressübertragung vermeiden
- Gesprächseskalationen durch Worte, Stimmungen u. Verhalten verhindern
- Das eigene Stressverhalten analysieren und Stressresistenz entwickeln

**Firmeninterne
Seminare
auf Anfrage**

Schwierige Anrufer „annehmen“

- Die Perspektive wechseln
- Den Standpunkt des Anrufers verstehen
- Positive Akzeptanz fühlen lassen
- Die eigenen Interessen vertreten

Deeskalationstechniken nutzen

- Mit Worten versachlichen und beruhigen
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft hören lassen
- Mit Kritik und Einwänden konstruktiv umgehen
- Daten und Fakten festhalten
- Maßnahmen vereinbaren

Methodik: • Interaktives Training mit hohem Praxistransfer
 • Gesprächsübung mit Teilnehmerfällen

bei Bedarf: • Firmenspezifisches Aufbautraining
 • Coaching on the Job

Trainer **Ulrike Sigel**, Managementtrainerin, Telefoncoach

Termin: ~~Mi 20. Januar 2010~~
 Mi 14. Juli 2010

Ort: Großraum München, S-Bahnbereich

Kosten: **€300,-** plus MwSt. pro Person; 10 % Rabatt ab 2 Personen
 inkl. Teilnehmerunterlagen, Mittagsimbiss und Seminargetränken

Anmeldung per Fax an 089- 8 40 14 26

Weitere Details erhalten Sie mit unserer Anmeldebestätigung

Teilnehmer 1 _____ Firma _____
 Abt./ Position _____
 Teilnehmer 2 _____
 Abt./ Position _____ PLZ/Ort _____
 Tel _____ Fax _____ Straße _____
 e-Mail _____ Unterschrift _____