

Kundengespräche am Telefon erfolgreich führen

Ziel:

dieses Seminars ist Verbesserung ihrer Kompetenzen bei der Gesprächsführung am Telefon in schwierigen Gesprächssituationen mit Kunden.

Dieses Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit das eigene Gesprächsverhalten zu reflektieren, Feedback und neue Impulse für Ihren betrieblichen Alltag zu bekommen.

Schwerpunkte sind:

- Effizienz steigern durch verbesserte Kommunikation und Gesprächsführung
- Analyse und Reflexion des eigenen Gesprächsverhaltens und Anwendung von Theorie und Methoden der Gesprächsführung auf das Kundengespräch.
- Sie lernen Ihre persönlichen Stärken und Schwächen in Gesprächssituationen kennen, verbessern ihr persönliches Gesprächsverhaltens und bereiten ihre betrieblichen Gesprächssituationen konkret vor.

Methoden:

- Rollenspiel und Feedback,
- Arbeit mit eigenen Praxisbeispielen (bitte bringen Sie Ihre schwierigen Gesprächssituationen aus der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft ein)
- Trainerinput