



Telefontraining: Seminar

„Erfolgreiche Kommunikation am Telefon“

Ziele

- Die Teilnehmenden erweitern ihre Kompetenz, um telefonische Gespräche sicher und professionell zu führen.
- Sie kennen die Grundlagen für die erfolgreiche Kommunikation am Telefon und können ihre Gesprächspartner optimal beraten.
- Sie können auch in herausfordernden Situationen und mit „schwierigen„ Partnern sicher umgehen und Konflikte am Telefon konstruktiv lösen.
- Sie analysieren ihr Gesprächsverhalten und kennen ihre Stärken und Schwächen am Telefon.

Inhalt (Gesamtübersicht, Gewichtung gemäss Zielen der TN)

- Auswertung besonders erfolgreicher Gespräche
- Erfolgsfaktoren beim Telefonkontakt
- Wichtige Phasen während des Telefongesprächs
- Analyse der Erwartungen verschiedener Partner
- Umgang mit Einwänden
- Erfolgreiches Argumentieren und Verhandeln
- Reklamationen richtig behandeln
- Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- Stimmbildung mit Training: Mit der Stimme überzeugen
- Den Telefonarbeitsplatz effektiv organisieren
- Telefonanrufe professionell annehmen
- Kundenorientierte Weiterleitungen und Rückrufe
- Informationen mit System aufnehmen und weiterreichen
- Die Effektivität beim Telefonieren steigern
- Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln
- Den entscheidenden ersten Eindruck meistern
- Schlagfertigkeit steigern
- Abschluss-Techniken im Telefongespräch
- Konfliktmindernde Kommunikation mit besonderen Partnern
- Stress, Hektik und Motivationstiefs meistern
- Typische Stolpersteine vermeiden

Methode

Die Teilnehmenden erhalten Gelegenheit, die Wirkung ihrer Stimme zu analysieren und lernen Möglichkeiten kennen, wie Sie den Gesprächsverlauf in heiklen Situationen souverän steuern können.

Sie lernen, ein positives Gesprächsklima zu erzielen und eine hohe Aufmerksamkeit mit Interesse zu wecken. Sie üben, mit wirkungsvollen Fragen erfolgreiche Gespräche zu führen und erhalten Gelegenheit Intonation und Modulation praktisch anzuwenden.

Herausfordernde Praxisbeispiele der Teilnehmenden werden analysiert, Lösungsstrategien entwickelt und in Modellsituationen als Lernübungen trainiert.

Zielpublikum

Alle, die häufig mit Geschäftspartnern Gespräche am Telefon führen wie z.B. Telefonzentrale, Empfang, Telefonverkauf, Kundendienst und Kundenberatung.

Ort und Daten

Luzern Hotel Montana

14.03.2012

16.05.2012

19.09.2012

14.11.2012

Zeit

Tagesseminar
09:00 bis 17:00 Uhr

Pausen um 10:15, 12:00
und 15:15 Uhr

Kosten

Fr. 780.--, inkl. Kursunterlagen, Mittagessen, Pausen mit Getränken.

Programm Telefontraining

„Erfolgreiche Kommunikation am Telefon“

Ab 08:45	Willkommensgetränk und sich einfinden
09:00	Offizieller Beginn: Begrüssung, Vorstellung der Leitung, Ziele, Programm und Bedürfnisse der Teilnehmenden
09:15	Erfolgsfaktoren für zufriedene Partner am Telefon Tücken des Telefons
09:30	8 Telefon-Standards
10:15	Pause
10:30	Fallbeispiele zu den 8 Telefonstandards
11:00	Die Wirkung der Stimme; Einsatz des Telefonbeantworters Am Telefon weiterverbinden
12:00	Mittagspause
13:30	Telefonische Mitteilungen weiterleiten; Stimmtraining Top Ten für erfolgreiche Telefongespräche
14:00	Richtig argumentieren und überzeugen Gesprächsführung und Fragetechnik
15:15	Pause
15:30	Umgang mit Reklamationen Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern
16:30	Eigener Massnahmenplan und Auswertung
17:00	Abschluss des Seminars



Der Seminarleiter Beat Märchy ist seit über 20 Jahren Organisationsberater und Supervisor mit den Spezialgebieten Führung, Kommunikation und Zeitmanagement. Er ist Autor des Buchs „Zeit ist Leben – Individuelles Zeitmanagement“. In seinen Seminaren legt er grossen Wert auf hohen Praxisbezug und eine spannende Gestaltung mit eindrücklichen Fallbeispielen. Er ist Initiant verschiedener Projekte wie z.B. das CEO-Forum Schweiz und öffentlicher Seminare.

Fax 041 790 24 53

Anmeldung Telefontraining

Seminardatum	
Name	
Vorname	
Telefon Geschäft	
Telefon Privat	
E-Mail	
Firma	
Strasse, Nummer	
Land, PLZ, Ort	
Rechnungsadresse <i>(falls nicht identisch mit den obigen Angaben)</i>	

Ort:

Datum:

Unterschrift:

(Bei Antwort per E-Mail ist die Anmeldung auch ohne Unterschrift gültig)

Mit Ihrer Anmeldung anerkennen Sie die Teilnahmebedingungen. Sie werden nun von uns die Bestätigung mit den weiteren Informationen erhalten.

Bitte senden Sie Ihre Anmeldung an:

MÄRCHY Personalentwicklung
Adligenswilerstrasse 50
6045 Meggen

Telefon 041 790 25 46
E-Mail bmaerchy@m-p.ch
Internet www.m-p.ch

Fax 041 790 24 53

Allgemeine Geschäftsbedingungen für öffentliche Seminare, Workshops und Foren von MÄRCHY Personalentwicklung

- Anmeldung** Die Anmeldung kann per E-Mail, telefonisch oder schriftlich erfolgen und ist definitiv.
- Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für öffentliche Seminare, Workshops und Foren von MÄRCHY Personalentwicklung anerkannt.
- Diskretion** Die Teilnehmenden verpflichten sich, über alle persönlichen und unternehmensbezogenen Informationen Diskretion zu bewahren.
- Kosten** Gemäss Ausschreibung. Hotelkosten und Literatur sind im Kursgeld üblicherweise nicht inbegriffen. Die Rechnung wird mit der Einladung vor dem Anlass zugestellt.
- Rücktritt** Tritt der Teilnehmende von sich aus zurück, wird die ganze Gebühr geschuldet. Bei Abmeldung besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Kursgebühr.
- Bis 10 Tage vor Beginn kann ein Ersatzteilnehmer benannt werden.

Meggen, 15.06.2011