

# **Seminar: Telefontraining - richtig gut! Telefonseminar für den optimalen Kundenservice**

## **Für die richtige Kundenansprache im Telefonmarketing und Kundenservice**

Die richtige Ansprache ist nicht nur im Telefonmarketing der Schlüssel zum Erfolg. Doch, wo beginnt dieser Weg und wie erreichen Sie ihn? Ganz einfach: Mit uns und unserem professionellen Telefontraining mit praxiserprobten Übungen und Beispielen, ansprechend aufbereiteten Fallstudien und vielem mehr.

Denn wir wissen, wie Sie die lange Leitung umgehen und Telefonate zum sprichwörtlichen heißen Draht machen. Ein heißer Draht, der Neugierde und Interesse an Ihren Produkten und Service weckt und gleichzeitig auch "Hitzköpfe" zu besänftigen weiß.

Nicht umsonst stellen viele Unternehmen ihren Mitarbeitern die Frage, ob sie auch am Telefon lächeln können. Schließlich ist ein freundlich geführtes Telefonat die Visitenkarte (und nicht nur die akustische) Ihres Unternehmens. Für diesen ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance.

## **Telefonate freundlich und kompetent aufnehmen und zu führen**

Telefonate freundlich und kompetent anzunehmen und zu führen, ist Ziel und Inhalt dieser Schulung. Ein gelungenes Gespräch mit einem positiven Spannungsbogen ist das Ziel.

## **Kundenorientiert argumentieren und zuhören**

Lernen Sie, wie Sie mit „schwierigen“ Kunden mit samtweicher Stimme und sachlichen Argumenten zielführend sprechen, vorgetragene Reklamation und Beschwerden annehmen und dabei Ihr Unternehmen und dessen Service professionell vertreten und verkaufen. Erfahren Sie, wie Sie kundenorientiert argumentieren und zuhören und wie Sie Kunden „positiv“ stimmen.

## **Kundenzufriedenheit der entscheidende Erfolgsfaktor**

Denn am Ende jedes Gesprächs - und damit auch jedes Telefonats - ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden der entscheidende Erfolgsgradmesser für Ihre Gesprächsführung. und Ihrem Können, aufmerksam zuzuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen, verstehen und wertbringend zu nutzen.

Deshalb gilt: Die wichtigen Antworten finden Sie in den richtigen Fragen! Und die entscheidenden Zwischen- und Untertöne hören Sie nur dann, wenn Sie aufmerksam zuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen und verstehen.

Das verschafft Ihnen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil und die Möglichkeit, die in Telefonaten gewonnenen Einblicke wertbringend nutzen und sofort umsetzen zu können.

## **Die Inhalte unseres Telefontrainings im Einzelnen:**

Fragen richtig beantworten

Rückruf anbieten- aber richtig!

Positive Formulierungen und die richtigen Umgangsformen  
Die richtige Ansprache und Fragetechniken  
Freundlichkeit  
Es gibt keine „schwierigen“ Kunden  
Kundenanforderungen, Beschwerden, Reklamationen

Praxisorientierte Telefonübungen (gerne mit Ihren Beispielen aus der täglichen Praxis)

### **Ihr konkreter Nutzen:**

Praktische Fallbeispiele auf Basis der Aufgabenstellungen und Ziele Ihres Unternehmens  
Trainer und Berater mit langjähriger praktischer Erfahrung  
Erfahrungsaustausch und Wissensaustausch.  
Praktische Übungen in Kleingruppen  
Zeit für Diskussionen und Fragen

### **Alles auf einen Blick: Inhalte - Methodiken - Teilnehmerkreis - Telefontraining und Seminare als Inhouse Event**

Zusammenfassung mit Meinungs- und Erfahrungsaustausch, Gespräche und Praxisbeispiele mit Aufgabenstellungen und Zielen aus Ihrer Organisation

Teilnehmerkreis (m/w): Geschäftsführer und Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Auszubildende, Servicemitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte und alle Mitarbeiter, die ihr Wissen überprüfen und optimieren wollen. (einschließlich Seminarunterlagen / Seminarunterlagen als PDF / Präsentation, Pausengetränken und Mittagessen). Dauer: Zwischen 1 und 2 Tagen.

### **Wir sollten reden...**

... wenn Sie sich in einem oder mehreren Bereichen wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

### **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

**Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.