

Telefontraining für Auszubildende

LESEN
S
HÖREN
HÖREN

- Einleitung
- Die Telefonkommunikation
 - Die verschiedenen Gesprächsarten
- Das Telefon als Serviceschnittstelle
 - Reklamations-, Beschwerdeannahme
 - Kundenorientierung geht jeden an
 - Überdenken Sie Ihre Einstellung
 - Beziehungsmanagement
- Die persönliche Visitenkarte am Telefon
 - Die Stimme
 - Die Wortwahl
 - 10 Grundregeln für die richtige Sprechweise am Telefon
- Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln
 - Richtige Formulierungen am Telefon



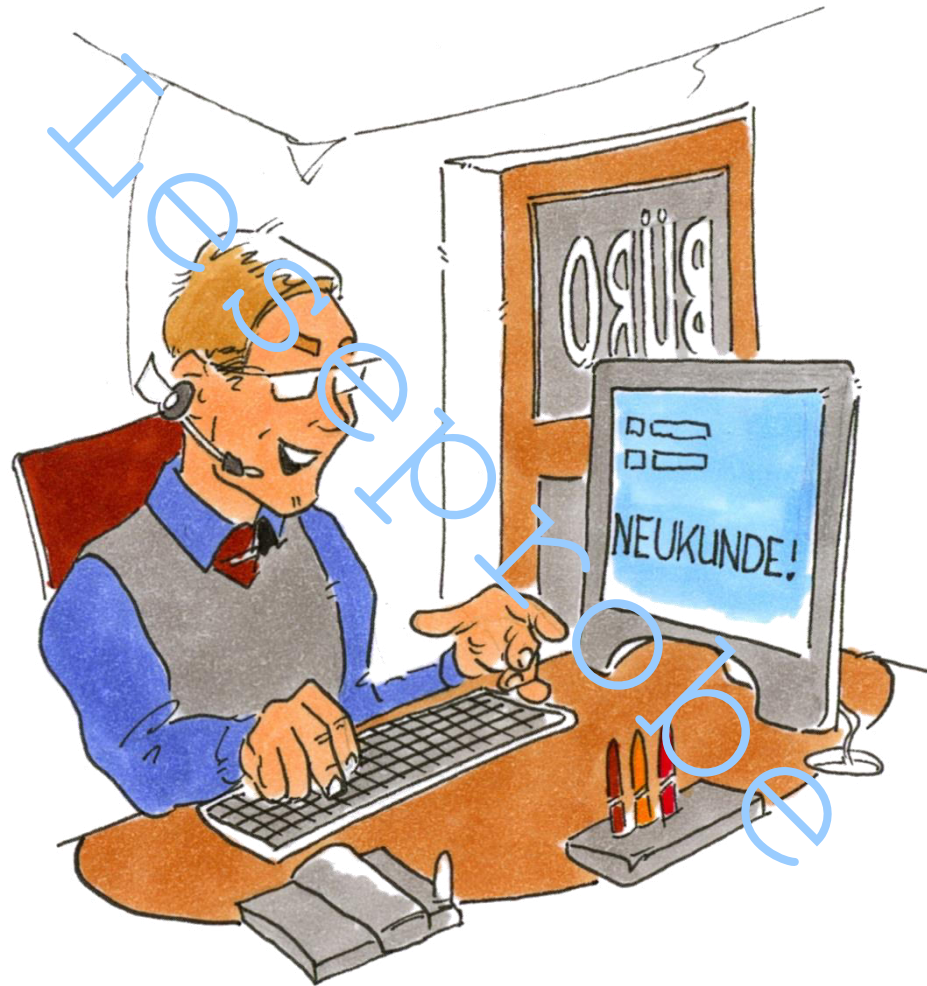
- Grundlagen der Kommunikation
 - Fragetechniken
- Telefonieren in der Praxis
 - Richtig melden
 - Verbinden von ankommenden Anrufen
 - Verbinden von ankommenden Anrufen in Englisch
 - Verständigungsschwierigkeiten
 - Anonyme Anrufer
 - Warteschleife
- Die Organisation der Telefonarbeit
 - Effektivität
 - Gesprächsvorbereitung
 - Gesprächsdurchführung
 - Gesprächsnachbearbeitung
- Tages-Clearing



Geben Sie folgende Informationen:

1. Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
2. Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
3. Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
4. Was sind für Sie schwierige
Telefonate/Telefonsituationen?
5. Was sind für Sie angenehme
Telefonate/Telefonsituationen?
6. Welche Erwartungen haben Sie an das Training?





- Das direkte Gespräch



- Das indirekte Gespräch

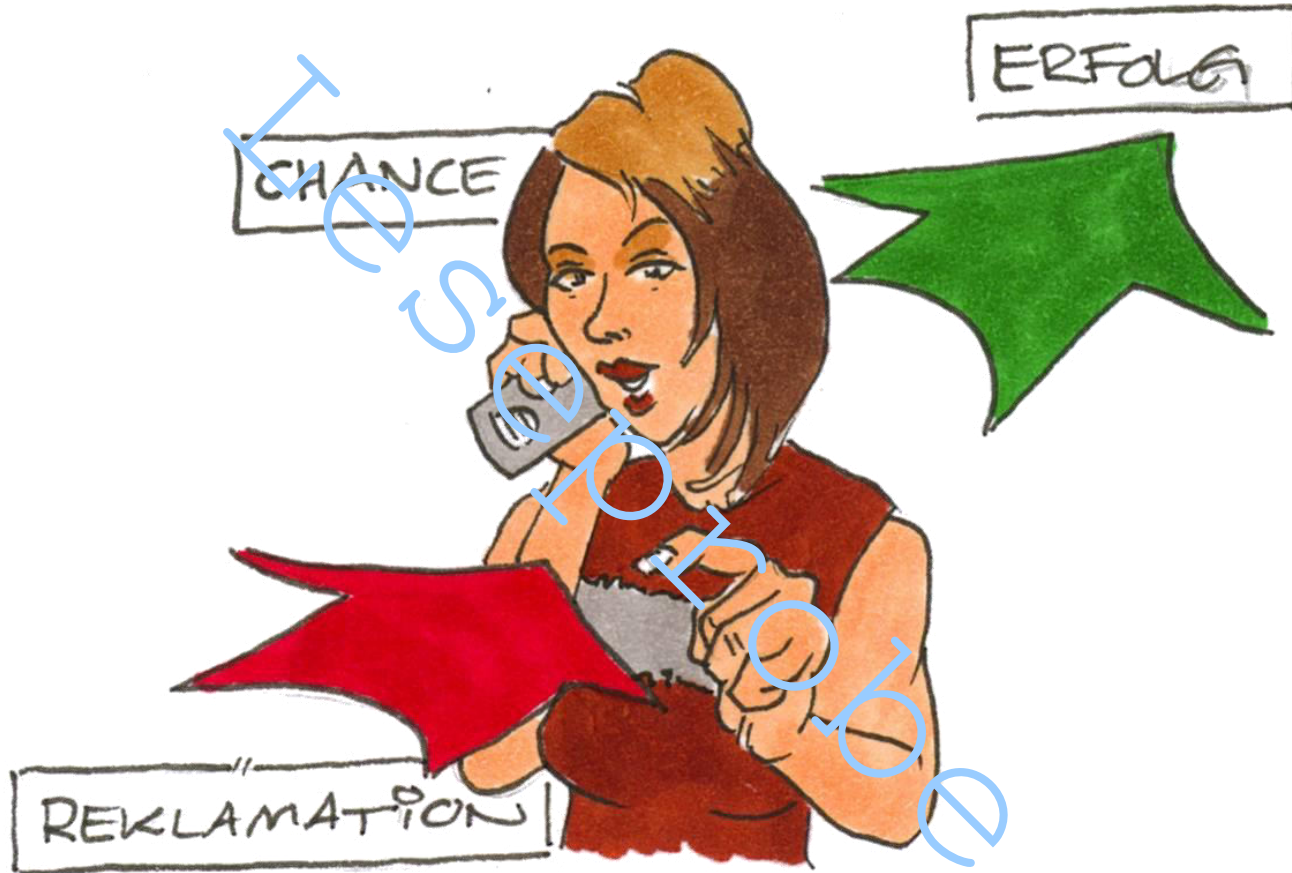


- Das schriftliche Gespräch



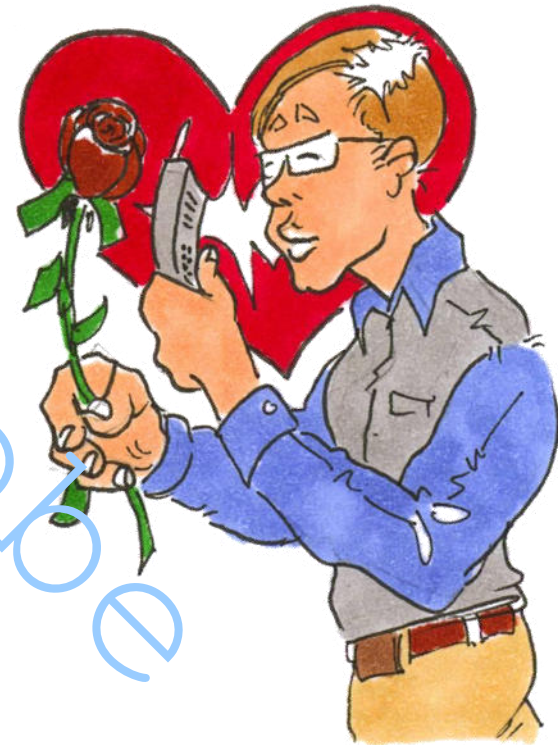
LESUNG





Beziehung herstellen!

- Natürliche Freundlichkeit
- Engagement für den Kunden
- Interesse an den Bedürfnissen des Kunden
- Professionelles Reagieren in Konflikt- und Krisensituationen



Die Stimme



Die Atmung

Die Lautstärke



LESEPROJEKT

