



Die Auftragsbücher sind voll, das Geschäft läuft gut. Oft führt das zu Engpässen und hohem Koordinationsaufwand in der Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern. Ob am Telefon oder im persönlichen Kontakt: Die Anforderungen im direkten Kundenkontakt steigen.

Immer wieder steht man vor dem Dilemma: „Wie erkläre ich es meinem Kunden?“, wenn Termine nicht eingehalten werden können, **wir gar keinen Termin vergeben können** oder es Herausforderungen bei Reklamationen gibt. Dazu kommt noch die korrekte Bedienung digitaler Hilfsmittel wie Mail, Kalender, Aufgaben, etc.

Durch die Verbindung von Theorie und Praxis vermittelt das Online-Seminar wichtige und notwendige Grundlagen der Kommunikation. Individuelle Fragen und Situationen der Seminarteilnehmer*innen werden intensiv besprochen.

Gemeinsam werden neue Verhaltensweisen und Formulierungen erarbeitet, um Kundengespräche souverän und stressfrei führen zu können. Sie erhalten wertvolle Tipps zur effektiven Bedienung von Outlook. Weiterhin vermitteln wir Ihnen Möglichkeiten, mit dem erhöhten Druck umzugehen ohne persönlich darunter zu leiden.

Seminarinhalte:

Das Kommunikations- und Telefontraining ist in Theorie- und Praxisbausteine aufgliedert, die an den einzelnen Terminen durchgenommen werden.

Theoriebausteine:

Die Teilnehmenden lernen die psychologischen Grundlagen der Kommunikation und der kundenorientierten Gesprächsführung kennen.

Nach den Theoriebausteinen wissen die Teilnehmer*innen:

- * wie sie Gespräche zielorientiert führen
- * wie sie bedarfs- und kundenorientiert argumentieren
- * wie sie Kernaussagen freundlich, aber zielführend auf den Punkt bringen
- * welche Wörter und Formulierungen sie in Zukunft vermeiden sollten
- * wie sie mit gezielten Fragen das Gespräch steuern
- * wie sie auf Kundeneinwände reagieren
- * wie sie bei sich bleiben und sich nicht in die emotionale Welt des Kunden reißen lassen
- * wie sie Gespräche souverän und kundenfreundlich beenden
- * wie Ihre Stimme, Gestik und innere Einstellung das Gespräch positiv beeinflussen
- * wie sie eine wertschätzende Haltung gegenüber den Kunden einnehmen
- * wie sie Vertrauen aufbauen und Sympathie gewinnen
- * NEU: wie sie „Outlook“ optimal nutzen und damit Zeit sparen und Transparenz schaffen
- * NEU: wie sie KI beim Gestalten von Anschreiben nutzen

Zum Beispiel:

- * Wie Sie bei hohem Anrufaufkommen die Zentrale wieder frei bekommen
- * Wie Sie sachlich und lösungsorientiert mit verärgerten Kunden umgehen
- * Wie Sie den Nutzen von Wartungsverträgen erklären
- * Wie Sie bei Preiserhöhungen argumentieren
- * Wie Sie Termine vereinbaren oder verschieben
- * Wie Sie argumentieren, wenn der Kundendiensttechniker nicht erreichbar ist
- * Welche Auskünfte Sie nicht preisgeben sollten
- * Kommunikation über neue Medien, (Whatsapp und DSGVO)
- * Einsatz von Outlook:
 - Serienbrieffunktion in Verbindung mit Word
 - Trennung von Terminen und Aufgaben
 - Individuelle Gestaltung der Ansicht
 - Arbeiten mit Vorlagen

Gemeinsam werden neue Verhaltensweisen und Formulierungen für individuelle Anliegen und belastende Situationen erarbeitet. Mit Einverständnis der Teilnehmer wird in Rollenspielen das Erarbeitete geübt und verinnerlicht.

Zielgruppe:

ChefassistentInnen, Büroangestellte, Chefs, Kundenmanager (w/m) und alle, die täglich schreiben, telefonieren, etc.

Kommunikations- und Telefontraining

Entspannt und erfolgreich kommunizieren in hektischen Zeiten

Referent: Herr Michael Kreutle

Umfang: 2 Online-Termine à ca. 3 Stunden

1 Folgetermin zur Wiederholung und Beantwortung von Fragen

Zusatzoption nach Absprache: 6 individuelle Einzel-Onlinetermine zur Vertiefung á 15 min.

Datum/Uhrzeit:

Teil 1: 18.06.2024 von 14:00 - 17:00 Uhr

Teil 2: 25.06.2024 von 14:00 - 17:00 Uhr

Investition:

1. Teilnehmer: € 435,- (€ 385,- für AK-Mitglieder)

2. Teilnehmer: € 385,- (€ 335,- für AK-Mitglieder)

ab dem 3. und weiteren Teilnehmern: € 285,-
inkl. Seminarunterlagen (digital), zzgl. MwSt.

WICHTIG: Kamera und Mikrofon ist für alle Teilnehmenden Voraussetzung