



reden ist silber
beratung. training. coaching.

Professionelle Telefonkommunikation

Das Telefon ist ein unverzichtbares Instrument zur Neukundengewinnung und Kundenbindung. Dabei sind die Anforderungen des Kunden an die telefonische Service-Qualität wesentlich gestiegen; schon lange ist es mit dem berühmten „Lächeln am Telefon“ nicht mehr getan: Jedes Telefonat mit dem Kunden ist heute ein Verkaufsgespräch, bei dem die Qualität der Produkte und Dienstleistungen Ihres Unternehmens aktiv unter Beweis zu stellen sind. Professionelles, das heißt vertriebsorientiertes Agieren am Telefon, ist eine Grundvoraussetzung, um im täglichen Wettbewerb um die Gunst des Kunden erfolgreich zu bestehen.

Aus dem Training:

- Aufbau einer exzellenten Kundenbeziehung
- Optimale Gesprächsstruktur im vertriebsorientierten Servicegespräch
- Kundenwünsche und Bedürfnisse erkennen und gezielt ansprechen
- Fragetechniken, die wirken und lenken
- Reklamationen professionell bearbeiten
- Nutzenargumentation
- Aktive Einwandbehandlung
- Der professionelle Gesprächsabschluss

Umfang des Workshops Zielgruppe

2 Tage
Mitarbeiter, die das Telefon für den Kundenkontakt professioneller nutzen wollen

Teilnehmerzahl Ihre Investition

maximal 14 Teilnehmer
1.800,00 € pro Tag
zuzüglich MwSt. und Nebenkosten