

4.10 Telefontraining

Der erste Kontakt zu einer Einrichtung läuft häufig über das Telefon ab.

Die optimale Organisation am Telefonarbeitsplatz und der zielgerechte Umgang mit dem Telefon unter den Stichworten »Regeln am Telefon, dialogorientiertes Telefonieren, Kundenservice am Telefon« sind Thema dieses Trainings.

LERNZIELE

Die Teilnehmer kennen Vor- und Nachteile der Organisation ihres Telefonplatzes.

Die Teilnehmer beherrschen die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens von der Gesprächsannahme bis hin zum Gesprächsende

LERNINHALTE

Organisation des Telefonarbeitsplatzes | Ansprache und Vorstellung am Telefon | Service und Freundlichkeit am Telefon | In- und Outbound-Telefonate erfolgreich führen | Erarbeitung und Analyse der Gesprächsstruktur

Gezielte und spezifische Fragetechniken | Umgang mit Einwänden und Beschwerden | Feedback einholen | Positive Gesprächsführung | Termingestaltung und Vereinbarungen | Telefonische Sprechzeiten

ZIELGRUPPE

Berufstätige aus der Verwaltung, aus der Telefonzentrale, am Empfang, an der Rezeption und Fachkräfte, die viel telefonieren und intensive Gespräche am Telefon führen

DAUER

1 Tag

