

Telefontraining

Dozent:

Christoph Dahms, Dipl.-Phys.
Dahms Privatinstitut für Rhetorik und Managementtraining

Inhalt:

Klingelt das Telefon, kommt es darauf an, schnell die passenden Worte parat zu haben. Dieses Seminar knüpft dort an, wo es in der Telefonpraxis schwierig wird. Die Profis wissen: Es kommt darauf an, schnell Sympathie aufzubauen und Einwände kundenorientiert zu behandeln. Damit werden Geschäfte angebahnt und abgeschlossen.

- Den Erstkontakt zum Telefonpartner sicher aufbauen
- Die Bedürfnisse des Kunden erkennen
- Fragetechniken und Argumentation einsetzen
- Die Vorteile des Kunden herausstellen
- Die Erfolgstechnik Hörkanal einsetzen
- Mit wenigen Worten eine sympathische Brücke zum Gesprächspartner aufbauen
- Die entscheidenden Informationen bereitwillig bekommen
- In kritischen Situationen sicher und gewinnend sein
- Aus Einwänden klare Argumente machen
- Geschäfte anbahnen und sicher abschließen

Zielgruppe:

Alle Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die kunden- und serviceorientierter telefonieren möchten

Kursgebühr: 88,00 €

KursNr.: 6112 A

Termin:

29. / 30.03. 2003
10:00 bis 17:00 Uhr, 09:00 bis 15.00 Uhr

Ort: GTC GmbH Gummersbach

Anmeldung bei: VHS Gummersbach