

Grundlagen Telefonie Inbound Outbound - Ganz einfach service- und vertriebsorientiert telefonieren

Seminarnummer	24.07.0554.02
Termin	Mittwoch, den 03.07.2024 bis Donnerstag, den 04.07.2024
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Raum 3, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Christian Döking, Gesser.biz Partnerschaftsgesellschaft
Zielgruppen	• Mitarbeiter/-innen, die in der nächsten Zeit eine Tätigkeit im In- oder Outboundbereich aufnehmen werden. • Mitarbeiter/-innen, die bereits über Erfahrungen in einem Kunden-Service-Center, BusinessCenter oder Digitalen-Beratungs-Center verfügen und jetzt die erfolgreiche Gesprächsführung systematisch trainieren möchten. • Mitarbeiter/-innen im Servicebereich, die einen hohen Telefonanteil haben.
Zielsetzung	• Sie sind vertraut mit der Kommunikation am Telefon im Kunden-Service-Center, BusinessCenter oder Digitalen Beratungs-Center. • Sie sind in der Lage, mit schwierigen Situationen am Telefon umzugehen und Einwände passend zu behandeln. • Sie können Cross-Selling-Ansätze konsequent nutzen.
Inhalte	Kommunizieren am Telefon und Standards im In- und Outbound • Kommunikationsregeln und Besonderheiten am Telefon • Die Situation des Kunden - Kundenerwartungen • Grundregeln für das Telefonieren - Gesprächsführung • Exkurs Outbound • Grundlagen der Kommunikation und Argumentation • Ergänzende Informationen erfragen, weitere (CS-) Ansätze erkennen • Atem-, Stimm- und Sprechübungen Umgang mit (Standard-)Einwänden • Einwand-Sammlung aus der Praxis - Best of... • Wiederholung/Auffrischung Grundlagen der Einwandbehandlung • Erarbeitung von Reaktionsmöglichkeiten • Übungen im ABC-Training Umgang mit schwierigen Situationen • Verkaufspsychologische Hintergründe zum Umgang mit schwierigen Kunden • Kundenerwartungen bei Reklamationen • Tipps zur Bewältigung von Reklamationssituationen
Hinweis	Transferbegleitung durch ein Training am Arbeitsplatz: Mit einem Abstand von ca. 1-2 Wochen nach dem Seminar sollte ein TaA stattfinden, um die im Seminar gelernten Inhalte in der Praxis zu vertiefen.
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo



Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar

- Inhalt

timo.backes@svsaar.de
Stephan, Lisa-Marie
lisa-marie.stephan@svsaar.de

Meldeschluss

Freitag, den 07.06.2024