

KK 07

Telefontraining und Reklamations- Management

„Wie man in den Hörer hineinruft, so schallt es heraus!“ Ihre Mitarbeiter mit Telefonkontakt repräsentieren Sie nach außen. Vor allem beim Reklamationsmanagement ist es entscheidend, die persönliche Wirkung am Telefon und den spezifischen Aufbau eines Telefongespräches zu beherrschen.

ZIELE

- Das Kundenverhalten psychologisch richtig einordnen und effektiv analysieren
- Das aktive Zuhörverhalten trainieren und das eigene Zuhörverhalten überprüfen
- Erfolgshemmende Verhaltensweisen bei Reklamationen erkennen und proaktiv nutzen
- Durch Nutzung von verbalen Bildern dem Gesprächspartner gezielt Inhalte/Hintergründe darstellen
- Gesprächstechniken zur Steuerung des Dialogs mit dem Kunden

INHALTE

- Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens erkennen und nutzen
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Gesprächseröffnung/Atmosphäre schaffen am Telefon
- Rhetorische Elemente (Lautstärke, Betonung, Tonalität)
- Schwächen und Fehler im Telefon-Marketing
- Verbindlichkeit und Wertschätzung bei unzufriedenen Kunden betonen
- Reklamationen als Chance für einen zufriedenen Kunden erkennen
- Individuelle Strategien mit aggressiven Anrufern
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und unfairen Angriffen
- Wege und Techniken der Selbstmotivation

Im Seminar werden anhand einer Telefon-Anlage praxisnahe Gesprächssituationen (Erstkontakt, Gesprächsführung, Reklamationen, etc.) in Rollenspielen trainiert, um einen gezielten Trainingstransfer zu gewährleisten.