TelactivSeminare®
...mit dem Telefon zum Erfolg

Mareike Mayer
Zur Wende 20
53819 Neunkirchen
Telefon: 02247/96 97 65

Mobil: 0177/6 05 78 13
TeleFax: 02247/9 15 92 89
Mail: mayer@telactivseminare.de
Internet: www.telactivseminare.de

TelactivSeminare® – der Spezialist für Kommunikation: Face-To-Face oder Telefon!

„Business-Etikette am Telefon“

© by TelactivSeminare®

TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen im Innendienst und im Außendienst, die die geschäftlichen Umgangsformen am Telefon erlernen möchten.

Inhalte/Themen in Auswahl:

Was erwartet unser Gesprächspartner/Kunde „am anderen Ende“ von uns und was bedeutet Kundenservice aus Sicht der Kunden.
Die Fragetechniken - Wie erfrage ich die Wünsche meines Gegenübers. Geschickt eingesetzte Formulierungen der magischen Worte wie „Bitte“, „Danke“ und Entschuldigungen. Positive Botschaften an den „Anderen“. Die drei Ebenen des Gespräches. Aktives Zuhören und Empathie zeigen. Erlaubte und unerlaubte Formulierungen. Stimme, Stimmung und Tonmodulation.

Vorgehensweise/Methodik:

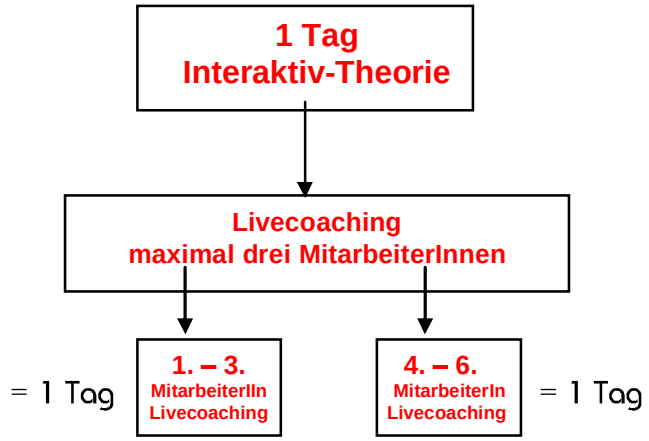
Interaktiv-Theorie in der Gruppe mit vielen Möglichkeiten, empfängerorientiert zu kommunizieren.
Rollenspiele, Gruppenarbeiten, Kurz-Präsentationen, Wahrnehmungsübungen, etc.

Ziel:

Den Umgang am Telefon im geschäftlichen Verkehr beherrschen.

Gruppengröße:

Bis sieben MitarbeiterInnen an dem Interaktiv-Theorietag.
Vier MitarbeiterInnen einzeln beim Livecoaching.

Dauer:

Ein Tag Interaktiv-Theorie.
Ca. drei bis vier Monate nach der Interaktiv-Theorie: Livecoaching mit jeweils drei MitarbeiterInnen.