

Grundlagen KSC - Inboundtelefonie

Seminarnummer	19.02.0550.02
Termin	Mittwoch, den 13.02.2019 bis Donnerstag, den 14.02.2019
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Raum 2 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Thomas Niemann, Das Sprechhaus & Christian Knoll, StackofStones
Zielgruppen	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die künftig im KundenServiceCenter arbeiten und dort den Anforderungen eines modernen Kundendialogs gerecht werden wollen. Sowie alle Mitarbeiter/innen die regelmäßig telefonischen Kontakt zu Kunden pflegen.
Zielsetzung	Die Teilnehmenden lernen die Besonderheiten der telefonischen Kommunikation und deren Auswirkungen auf die Kommunikation mit dem Kunden kennen. Sie erfahren Wissenswertes zu einer lösungsorientierten Gesprächsführung im Kundendialog und erkennen, wo Sie im Gesprächsverlauf besser Vertriebschancen erkennen und nutzen können. Darüber hinaus ermöglicht ein Stimmtraining Ihnen Ihre Stimme am Telefon gezielt und ökonomisch einzusetzen. So ist stimmige Kundenkommunikation mit einer gesunden Stimme möglich.
Inhalte	• Bedeutung des KSC-Beraters im Unternehmen • Kunden begeistern und überzeugen am Telefon • Der Lösungsorientierte Kundendialog • Multikanalansatz • Stimm-und Sprechtraining • Praxistraining
Voraussetzungen	Grundlegende Erfahrungen im Kundenkontakt und im Service sind erwünscht.
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 04.01.2019