

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 2, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Christian Döking, Gesser.biz Partnerschaftsgesellschaft
Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Kommunizieren am Telefon und Standards im In- und Outbound</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>Umgang mit (Standard-)Einwänden</p> <ul style="list-style-type: none">• Einwand-Sammlung aus der Praxis - Best of...• Wiederholung/Auffrischung Grundlagen der Einwandbehandlung• Erarbeitung von Reaktionsmöglichkeiten• Übungen im ABC-Training <p>Umgang mit schwierigen Situationen</p> <ul style="list-style-type: none">• 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

- Inhalt	timo.backes@svsaar.de Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 07.06.2024