



Telefontraining: Fit am Telefon

Beschreibung	Telefongespräche gehören zu Ihrem beruflichen Alltag und Sie möchten Ihre Kompetenz am Telefon erhöhen. Im Seminar Telefontraining verbessern Sie Ihr Sprechverhalten und lernen, wie Sie kostenbewusst telefonieren und wertvolle Zeit sparen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• der Unterschied zwischen einem persönlichen Gespräch und einem Telefongespräch• Stimme und Tonfall• die wichtigsten Regeln für ein erfolgreiches Gespräch• die Hauptfehler beim Telefonieren• Gesprächsvorbereitung, Organisation, Arbeitshilfsmittel• erprobte, positive Formulierungen• Formulierungen, die Sie vermeiden sollten• Reklamationen entgegennehmen und behandeln• kostenbewusstes Telefonieren• Telefonieren unter Mitarbeitern
Voraussetzung	Keine
Zielgruppe	Mitarbeiter(innen) mit telefonischem Kundenkontakt, die Auskünfte erteilen, Anfragen und Bestellungen entgegennehmen, Reklamationen behandeln, Kunden beraten usw.
Lernziele	Die Teilnehmer werden "telefonbewusster": Sie kennen die wichtigsten Verhaltensregeln - verbessern ihr Sprechverhalten - wissen, wer für was zuständig ist - beherrschen die Technik im Umgang mit dem Telefon - formulieren positiv und freundlich - verhalten sich angemessen in schwierigen Situationen, bei Beschwerden, Reklamationen, unsachlichen Aussagen, persönlichen Angriffen - wollen Unkosten senken und wertvolle Zeit gewinnen.
Methodik/Didaktik	Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Diskussionen, Rollenspiele mit Tonbandaufnahmen, Checkliste für Selbstbewertung und andere erprobte Checklisten, Stimmtest mit Beurteilungskriterien, Diskussion über positive und negative Beispiele, Analyse von persönlichen Telefonproblemen.
Datum	16.09.2019 / E_1279322
Zeit	08:30 - 17:00 h
Wochentage	Mo
Dauer	1 Kurstag(e). Total 8.00 Lektion(en) à 50 Minuten
Klubschule Migros Chur	Tel. +41 58 712 44 40
Gartenstrasse 5 7001 Chur	info.ch@gmos.ch klubschule.ch



Telefontraining: Fit am Telefon

Preis CHF 360.00

Durchführungsort Gartenstrasse 5, 7000 Chur

Termine	Tag	Datum	Zeit
	1 Mo	16.09.2019	08:30 - 17:00

Klubschule Migros Chur

Tel. +41 58 712 44 40

Gartenstrasse 5
7001 Chur

info.ch@gmos.ch
klubschule.ch

