

„Wege zu kundenorientiertem Verhalten mit dem Telefon“

@ by TelactivSeminare[®]



TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen im Innendienst die kundenorientiert agieren und reagieren möchten.

Inhalte/Themen u.a.:

Die Kern-Botschaft eines Unternehmens. Was erwartet unser Kunde von uns und was bedeutet Kundenservice aus Sicht der Kunden. Der Kunde reklamiert – was nun? Die vier Verständlichmacher im Gespräch. Typologie der Kunden und typgemäß abgestimmte Behandlung. Wie höre ich „aktiv“ zu? Gesprächs-Situationen der TeilnehmerInnen und individuelles Feedback. Unser Gedächtnis – wie merkt sich „Mensch“ ein Gespräch?

Die Fragetechniken - Einsatzmöglichkeiten im Gespräch. Rollenspiele – Botschaften an den „Anderen“. Die drei Ebenen des Gespräches.

Vorgehensweise:

Interaktiv-Theorie in der Gruppe mit vielen Möglichkeiten, kundenorientiertes Verhalten zu trainieren.

Rollenspiele, Gruppenarbeiten, Kurz-Präsentationen, Wahrnehmungsübungen, etc.

Ziel:

Stärkung der Motivation der MitarbeiterInnen, kundenorientiert zu agieren.

Gruppengröße:

Bis zwölf MitarbeiterInnen in der Interaktiv-Theorie.

Bis fünf MitarbeiterInnen einzeln beim Livecoaching.

Dauer:

Zwei Tage Interaktiv-Theorie.

Ca. drei – vier Monate nach der Interaktiv-Theorie jeweils ein Tag Livecoaching mit vier bis fünf MitarbeiterInnen.

