

Techniken und Tricks für erfolgreiche Telefonate

Kursnr.
24BTDE0078

Kurstermin

 05.11.2024 bis 07.11.2024

Unterrichtsdetails

Di, Mi 09:00-15:15; Do 09:00-14:15
20 Unterrichtseinheiten

Unterrichtsort

BFI Wien
Alfred-Dallinger-Platz 1
1030 Wien

Lernformat

Präsenz



Preis

€ 530,-

Förderpreis

€ 380,-

Alle Preise inkl. 10% USt.

Bitte beachten Sie die Rabatt- und Förderbedingungen. Mehr Informationen finden Sie unter bfi.wien.

Das erwartet Sie

Das Telefon ist nach wie vor das meistgenutzte Medium zur direkten Kommunikation. Ein Telefongespräch prägt den Eindruck, den andere von Ihnen und von Ihrem Unternehmen gewinnen. Sie erlernen Techniken der Gesprächssteuerung und wie Sie durch gezielten Einsatz der Stimme die gewünschte Gesprächsatmosphäre erzeugen. Die kompetente Gesprächsführung am Telefon öffnet Tore zu neuen Kooperationen, macht aus einem Erstkontakt eine Kundin bzw. einen Kunden und bleibt souverän bei Reklamationen und Beschwerdegesprächen.

Inhalte

- Der Klang der Stimme und wie Sie ihn beeinflussen können
- Freundliche Kompetenz ausstrahlen
- Bewusste Gesprächssteuerung
- Der Faktor Zeit am Telefon und wie Sie ihn beeinflussen können
- Fragetechniken und deren Anwendung beim Telefonat
- Aktives Zuhören am Telefon
- Die aktive Rolle im Call-Center: Spannung und Kundengewinnung durch Outbound-Telefonate
- Die passive Rolle im Call-Center: Vom Reagieren zum Agieren bei Inbound-Telefonaten
- Emotionen am Telefon: wie Gefühle beeinflusst werden können
- Strategien und Techniken im Umgang mit Reklamationen

Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Sie werden Profi in der telefonischen Kommunikation und sind in der Lage Gespräche aktiv zu lenken.
- Damit nutzen Sie Chancen im Telefongespräch für sich und Ihre berufliche Tätigkeit, von denen Sie selbst und Ihr Unternehmen enorm profitieren.
- Sie erreichen die gesteckten Ziele durch eine verbindende Atmosphäre am Telefon.

Voraussetzungen

Interesse an Kommunikation und Freude an der Erweiterung Ihrer sprachlichen Fähigkeiten

Zielgruppe

Personen, die den Kommunikationsweg des Telefonierens nutzen, im Büro, im Homeoffice, im Vertrieb, in der Kundenbetreuung oder im Call-Center. Personen, die Beschwerde- und Reklamationsgespräche entgegen nehmen.