



Kompetent am Telefon

Die Sprache des Kunden sprechen

Zielgruppe:

- Back Office
- Verkaufsdienst
- Sachbearbeitung

Seminarziele:

- Sie lernen professioneller und klarer am Telefon zu kommunizieren.
- Sie erkennen schneller, was Ihre Kunden benötigen.
- Sie lernen komplizierte Inhalte schnell und verständlich weiterzugeben.
- Sie wissen, wie Sie einen klaren Kopf bewahren, auch wenn einmal mehr los ist.
- Sie lösen auch kritische Einwände, um dadurch sogar zu verkaufen.
- Sie lernen andere Kommunikationsmedien (Mail, Fax) zu Ihrer Entlastung einsetzen.
- Sie erfahren wie Sie mit dem täglichen Stress besser umgehen.

Seminarinhalte:

- Verständliche Weitergabe von Informationen
- Bereitstellen der inneren Ressourcen für Ihren Erfolg
- Gezielte Fragen in der Bedarfserhebung , um die Bedürfnisse des Kunden herausfinden
- Versprechungen der Kunden verbindlicher machen
- Formulierungen, die Ihnen die Arbeit mit Kunden erleichtern
- Schnell Informationen sammeln mit gezielten Fragen
- Lösen von Einwänden mit selektiven Fragen
- Optimale Anpassung des Arbeitsplatzes an die Besonderheiten der Telefonkommunikation

Trainer: **Andreas Nussbaumer**

Studium Psychologie, Ausbildung zum Lebens- und Sozialberater, Sales Trainings, NLP Master Practitioner; Hypnose & Mentaltraining, laufende Weiterbildung in den Bereichen Coaching und Kommunikation.

Information & Anmeldung:

Nadine Kocian
Tel.: 01-890 55 48 DW 12
Mail: nadine.kocian@seminardmc.at

www.seminardmc.at