

Telefontraining

Datum:	21.10.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Parkhotel Bilm im Glück (Sehnde/Bilm)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

Mehr Erfolg am Telefon –oder- Der erste Eindruck zählt!

"...agHotelamStadtringinNordhornmeinName..stSaskiaMüllerWaskannichfürSietun?"

Das Telefonieren ist eine der häufigsten Kommunikationsformen im Arbeitsalltag und fast jeder geschäftliche Erstkontakt in der Gastronomie findet am Telefon statt. Aber auch Stamm- und Wiederholungsgäste setzen sich hauptsächlich über Telefon mit Ihrem Unternehmen, also Ihren Mitarbeitern und letztendlich mit Ihnen, in Verbindung. Damit sind Telefongespräche als „die Visitenkarte“ Ihres Unternehmens zu werten.

Denn Sie wissen ja : Der erste Eindruck zählt – und hat keine zweite Chance !

In diesem Seminar werden Sie darauf trainiert, professionell, kundenorientiert und zielgerichtet zu telefonieren. Sie optimieren Ihre Außendarstellung und lernen Techniken und Strategien kennen, die Ihnen ermöglichen, auch schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern. Es geht dabei nicht nur um das Annehmen von Telefonaten, sondern auch um das aktive Verkaufen mit diesem Medium.

Nach dem Seminar wissen Sie, wie Sie Neukunden gewinnen, vorhandene Kontakte pflegen und alte aktivieren können. Sie arbeiten sicherer und erfolgreicher am Telefon - und mit dem Erfolg kommt auch der Spaß am Telefonieren...

Inhalte:

- Der Erfolg kommt von innen – Planung ist die halbe Miete
- Die Faktoren für ein erfolgreiches Telefonklima
- Der erste Eindruck entscheidet
- Die richtige Telefonrhetorik
- Mit den Besonderheiten des Mediums Telefon gekonnt umgehen
- Die professionelle Gestaltung der verschiedenen Phasen eines Telefonats
- "Reden ist Silber, Hören ist Gold"
- Reklamationsmanagement
- Der souveräne Umgang mit "schwierigen" Gesprächspartnern und -situationen

Ich freue mich auf Sie,
Ihr Andreas Pauly