

Telefontraining

Datum:	26.01.2011
Veranstaltungsort:	AKZENT Hotel Höhenblick (Mühlhausen im Täle)
Teilnehmerzahl:	15 Personen
Dauer:	10.00 – 17.30 Uhr

Der heiße Draht zu Ihren Gästen!

Der erste Eindruck, den der Gast am Telefon von Ihnen und damit dem Hotel erhält, prägt sich ein und entscheidet über den weiteren Verlauf des Gesprächs und darüber, ob der Gast sich für Ihr Haus entscheidet.

Aber auch Stamm- und Wiederholungsgäste kontaktieren Sie hauptsächlich über das Telefon.

Gut geschulte Mitarbeiter sind in der Lage, auch am Telefon perfekten Service zu vermitteln und ihre Gäste langfristig zu binden.

Erfahren Sie, wie Sie am Telefon mit dem richtigen Handwerkszeug einen guten Draht zu Ihren Gästen aufbauen und jedes Telefongespräch zu einer professionellen Visitenkarte Ihres Hauses wird.

Inhalte:

- Der erste Eindruck zählt
- Die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Atmosphäre schaffen: Persönliche Wirkungsmittel am Telefon
- Die professionelle Telefonannahme
- Weiterleitungen und Rückrufe kundenorientiert organisieren
- Killerphrasen - wen töten sie eigentlich?
- Die Macht der Worte - Kundenorientiert formulieren
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Reklamationen meistern

Zielgruppe: Mitarbeiter mit telefonischem Gäste- bzw. Kundenkontakt

Ich freue mich auf Sie,

Ihre Barbara Neutzling