



**Kompetent und kundenorientiert am Telefon**

**Kurs-Nr.:** 041 009 08 01

**Datum:** 01.09.2008

**Anmeldeschluss:** 07.07.2008

► **Zielgruppe**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Dienststellen

► **Voraussetzungen**

keine

► **Tagungsort**

Münster

► **Teilnehmerzahl**

12

► **Seminarziel**

Im Training wird Ihnen die persönliche Außenwirkung am Telefon von der Meldung bis zur Verabschiedung veranschaulicht. Auf Basis der aktuellen Telefongewohnheiten erarbeiten wir Anregungen, wie Sie die Außendarstellung am Telefon noch verbessern und die Kunden begeistern können.

► **Seminarinhalte**

Kunden- und Serviceorientierung am Telefon: Was sich LWL-Kunden wünschen

- Kundenspezifische Erwartungshaltungen: Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zuverlässigkeit, Lösungsorientierung, etc.
- Wie lassen sich diese Erwartungshaltungen am Telefon befriedigen?
- Besonderheiten der telefonischen Kommunikation

Telefonieren in schwierigen Situationen (Beschwerden, schwierige Gesprächspartner/innen)

- Aktives Zuhören / partnerzentriertes Zuhören
- Praktische Übungen zum aktiven Zuhören
- Fragetechniken
- Argumentationstechniken und Einwandbehandlungstechniken
- Rhetorische Stil- und Wirkmittel
- Ich-/Du-/Sie-Botschaften
- positive Formulierungen
- Killerphrasen

Praktische Übungen

- Lösungen für individuelle Praxissituationen erarbeiten

► **Lehrmethoden**

- Vortrag, Diskussion
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Praktisches Training

► **Referent/in**

Herr Christian Stahl, Müller + Partner, Kassel/Ulm

► **Seminarpreis**

135,- Euro

► **Ansprechpartner/in**

Ina Neuenfeld, Tel.: 0251 591-3354