



Der Service am Telefon entscheidet massgebend, ob Sie als kundenorientiert, freundlich und kompetent wahrgenommen werden.

Der erste Eindruck ist dabei entscheidend.

Nutzen Sie die Chance, sich durch eine begeisternde und professionelle Kommunikation positiv zu verankern!

Kundenservice-Training

Erfolgreiche Kommunikation am Telefon

**Wünschen Sie sich
einen begeisternden
Telefonservice und mehr
Weiterempfehlungen?**





Wir stellen uns hohen
Qualitätsanforderungen
erfolgreicher
Erwachsenenbildung



Gerne führen wir für Sie ein
massgeschneidertes Training
in Ihrem Unternehmen durch.
Wir freuen uns auf Ihre
Kontaktaufnahme!

FRITSCHI Training-Coaching GmbH
Emanuel Fritschi
Chlätterstrasse 6
8454 Dorf
Tel.: +41 (0)52 317 01 17
Fax +41 (0)52 317 01 32
emanuel.fritschi@training-coaching.ch



Kursziele

- In diesem Seminar wird der Service am Telefon verbessert und somit die Kundenzufriedenheit und das Image des Unternehmens spürbar gesteigert.
- Sie trainieren die Grundlagen für die erfolgreiche Kommunikation am Telefon und können ihre Gesprächspartner optimal beraten.
- Auch können Sie mit herausfordernden Situationen sicher umgehen und diese konstruktiv lösen.



Trainingsinhalte

- Leitlinien für ein professionelles Telefonverhalten
- Kundenorientierte Weiterleitungen und Rückrufe
- Gewinnendes Verhalten: Wortwahl, aktives Zuhören und richtige Fragestellung
- Erfolgreich verhandeln
- Umgang mit „schwierigen“ Personen und Situationen
- Einwände meistern – Antwortmöglichkeiten im Servicegespräch
- Die Reklamation als Chance
- Stress und Motivationstiefs meistern



Dauer

1/2 bis 3 Tage je nach Bedürfniss/Themen



Kursbestätigung

Die Teilnehmenden erhalten eine Weiterbildungsbestätigung



Kursleitung

Der Kurs wird von Emanuel Fritschi Trainer und Coach mit grosser und erfolgreicher Praxiserfahrung durchgeführt.



Preis

Firmenkurse: CHF 2'950.-/Tag pauschal inkl. Unterlagen
bis max. 12 Personen
Einzelperson: CHF 375.-/Tag inkl. Unterlagen



Anmeldung / Termine / Ort / AGB

Nach gemeinsamer Vereinbarung