

Themen-Menü zum Telefontraining – «Telefon Excellence»

Unsere Rolle als «Gastgeber»

- «Lächeln am Telefon» - Freundlichkeit am Telefon ausstrahlen
- Angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen auch bei kritischen Themen
- Positive Formulierungen gezielt einsetzen

Klärung des Sachverhalts

- Fragen statt Sagen
- Aktiv zuhören und Verständnis für den Anrufer zeigen
- Zielgerichtet den Bedarf mit dem IMPACT-Modell® ermitteln
- Rationale und emotionale Ebene wirkungsvoll verbinden
- Punktgenau zusammenfassen und zur Lösung überleiten

Überzeugende Argumentation

- Bedürfnisorientiert den Nutzen herausstellen (M-V-N-Technik)
- Die eigenen USPs wirkungsvoll darstellen
- Argumentationssicherheit trainieren, um beide Seiten zufrieden zu stellen
- Verbindlichkeit am Telefon steigern

Umgang mit Herausforderungen

- Souveräner und sicherer Umgang mit Einwänden
- Up-/Cross-Selling-Quoten selbstsicher steigern
- Persönliche Angriffe selbstbewusst entschärfen
- Reklamationen behandeln wie ein Profi

Empathie

- Kognitive, soziale und emotionale Empathie wirkungsvoll einsetzen
- Kundentypologie erkennen können
- Das «richtige» Verhalten ableiten und die Kunden zufriedenstellen

Aktives Telefonieren

- Interesse wecken durch positive und überraschende Aufhänger
- Direkt auf den Punkt kommen und Aufmerksamkeit erreichen
- Durch effiziente Gesprächsführung schnell zum Ziel