

Workshop 6

„Das Telefon, die Visitenkarte des Unternehmens“

Thema / Ziel:

Kundenzufriedenheit entsteht durch Vertrauen. Es wird auf-, und ausgebaut mit bewusst zugewandtem Verhalten. Kenntnisse der Verhaltens-, und Erfolgspsychologie erleichtern den Weg (nicht nur) zum anonymen Telefon-Gegenüber.

ZIEL: Kundenvertrauen gewinnen und festigen und mit, professionellen Kommunikations-Techniken am Telefon gekonnt und konstruktiv kommunizieren sowie in schwierigen Situationen bewußt stressreduziert und kundengerecht handeln.

Die Themen:

- **Die Stimme, die Visitenkarte des Unternehmens.**
- **Was der Anrufer am Telefon „wahrnimmt“, für „wahr“ hält.**
- **Was ist am Telefon grundsätzlich anders, als im persönlichen Gespräch?**
- **Was kann am Telefon bewusst gesteuert werden?**
- **Informationsverlust und Missverständnisse. Wege zur Beseitigung.**
- **Wohlfühl- und Zauberformulierungen.**
- **Aktivierende und lösungsorientierte Fragen.**
- **Menschliches Verhalten in unangenehmen Situationen und unter Druck.**
- **Homo sapiens an Stelle von „Hormo“ sapiens.**
- **Möglichkeiten und Wege zum Stressabbau.**
 - **Kurz-, mittel-, langfristig.**
 - **Stressreduzierte und kundenorientierte Rückrufaktionen.**
- **Beschwerden als Chance zur Kundenbindung nutzen.**

Didaktik: Der Ablauf ist abwechslungsreich und praxisorientiert, mit kurzen Trainerinputs, Gruppenübungen, Wissens-Austausch und Beispielen aus dem Arbeitsalltag

Leitung: Marlene M. Berchtold

Marlene M. Berchtold, seit 1990 Geschäftsführung S.M.E.-Consult,



Seit 1987: Vorträge, Seminare, Coachings im gesamten kommunikativen Bereich der Mitarbeiterentwicklung.

Aktuelle Schwerpunkte: Management- und Trainings-Beratung, Vorträge, Trainings, Coachings zu den Themen: Visitenkarte-Telefon, Kundenorientierung, Kunden-Beschwerden managen, Verhandlung, Körpersprache, Motivation, Einstellungs-Gespräch, Führung, Stress-Management.

Qualifikation: Verkauf und Führung in der Pharma-Industrie, Ausbildungen: u. a. Management IFKS, Psychologie nach C.G. Jung, Provokative Therapie, Seminarleiter-Zertifikat Vera F. Birkenbihl, zertifizierte HDI Trainerin, zertifizierte EFT- und Peak-Performance Trainerin. Weitere Ausbildungen: Improvisationstheater, GFK (Gewaltfreie Kommunikation) Marshall Rosenberg.

DAUER: 1 ½ Tage,

TERMIN: Termin auf Anfrage

ORT: Basel bzw. Rheinfelden Bahnhofsnähe

PREIS: CHF 890.- / plus 7,6% MwSt., plus CHF 110.- für Seminar Getränke, 3 x Pausenverpflegung, 1x Mittagslunch