



In diesem Training lernen Sie die Möglichkeiten der kundenorientierten Kommunikation, speziell auf Ihren Arbeitsbereich abgestimmt, professionell einzusetzen.

Neben praktischen Telefontrainings hilft Ihnen ein Coaching vor Ort das Erlernte erfolgreich in die Praxis umzusetzen.

Inhalte

Modul 1: Telefontraining – "speed dating" – 1 Tag

- Telefonregeln für erfolgreiches und effektives Telefonieren
- Kommunikationsmodelle
- Effektiver Einsatz der Fragetechniken
- Einwandbehandlung
- Schlagfertigkeit / Stresssituationen
- Persönliche Wahrnehmung
- Terminvereinbarungen
- Speed-Dating
- Live-Anrufe in Kleingruppen

Modul 2: Coaching vor Ort – 1 Tag

- Praxistransfer aus Modul 1
- Anrufe vorbereiten, begleiten, nachbereiten, Feedback
- Persönlicher Entwicklungs- und Erfolgsplan

Umfang, Dauer und Zielsetzung sind flexibel und werden gerne individuell angepasst.

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter im Service Desk

Preis

Der Preis wird je nach Umfang, Zielsetzung und Dauer des Trainings in Absprache mit dem Kunden vereinbart.

Durchführung

Dieses Seminar bieten wir als Inhouse Seminar bei Ihnen vor Ort oder zur Durchführung in unseren Schulungsräumen an.

Seminarbedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ncc Management Consultants GmbH.