

# Kundenorientierung am Telefon

Telefongespräche sind die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Ein kundenorientiertes, professionelles Gesprächsverhalten prägt den ersten Eindruck des Anrufers, unter dessen Vorzeichen alle weiteren Kontakte stehen.

## Ihr Nutzen

Die Teilnehmer/innen reflektieren die Bedeutung von professionellem Gesprächsverhalten am Telefon für ein positives Firmenimage.

Sie erarbeiten nachhaltig, welchen Beitrag Sie am Telefon dazu leisten können, durch kundenorientiertes Verhalten die Kundenbindung zu erhöhen und Kundenunzufriedenheit zu minimieren.

Sie verbessern und erweitern Ihre kommunikative Kompetenz im kundenorientierten Umgang mit Anrufern. Sie lernen die Grundlagen der kunden- und lösungsorientierten Gesprächsführung in alltäglichen und brisanten Telefonsituationen kennen und erarbeiten Formulierungen, die Verbindlichkeit und Freundlichkeit ausstrahlen.

## Inhalte

Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation am Telefon

- Kundenorientierte Sprache und Rhetorik am Telefon
- Aktive und positive Formulierungen, „Zauberwörter“
- Formulierungsfehler: „Weichspüler“ und „Gesprächskiller“ erkennen und vermeiden

Gesprächsphasen und –techniken

- Gesprächseröffnung und methodische Bedarfsanalyse
- Aktive Gesprächsführung durch aktives Zuhören
- Wer fragt, der führt: Fragetechniken und deren Einsatz
- Gesprächsleitfaden: Inboundscript
- Umgang mit „Killerphrasen“ und Einwänden
- Nutzenorientierte Argumentation

Kundenmanagement und Problemlösungen

- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

- Emotionale Gesprächssituationen sachlich meistern
- Sicherer Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Konstruktiver Umgang mit Eskalationen
- Verkaufsabschluss aktiv ansteuern
- Preise, Konditionen und Verträge verhandeln und abschließen

## Methoden

Theorie-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbesprechungen mit Feedback, Kommunikationsübungen, Rollenspiel

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen mit direktem Kundenkontakt

## Dauer

2 Tage