

TEILNAHMEBESCHEINIGUNG

Herr Marco Wittmann

besuchte das Seminar

Kundenorientiertes und professionelles Verhalten am Telefon

am 17. Juni 2008

in Mannheim

Während des Seminars wurden insbesondere folgende Themen behandelt:

- Analyse des eigenen telefonischen Erscheinungsbildes
- Besonderheiten in der Kommunikation mit nicht sichtbaren Partnern
- Vertrauens- und Sympathiegewinn am Telefon
- Aufbau einer positiven Kundenbindung
- Phasen eines Kundengesprächs
- Formulierung von Gesprächsbausteinen
- Geschickter Umgang mit Fragetechniken
- Einwandbehandlung
- Vermeidung typischer Telefonsünden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern am Telefon
- Möglichkeiten der persönlichen Stressverarbeitung bei aggressiven Kunden
- Reklamationsbehandlung
- Führen von Rollengesprächen an der Telefon-Trainingsanlage
- Maßnahmenkatalog für die persönliche Weiterentwicklung

Mannheim, 26. Juni 2008



Dipl.-Bw. Elvira Martin
Bereichsleitung Weiterbildung