



Virtual Classroom

Kommunikations- und Telefontraining für Vertriebsinnendienst und Kundenservice Aufbau-Seminar

TeilnehmerInnen lernen in diesem Webinar, mit schwierigen Kundengesprächen am Telefon oder per Video Call umzugehen.

Verschiedene Techniken werden eingeübt und können dann unmittelbar in Gesprächen angewendet werden.

Buchungsnummer

31480

Lerndauer

15 – 20 Minuten Video (allein)
15 – 20 Minuten Bearbeitung der Arbeitsblätter (in 2er- oder 3er-Gruppen)
2 x 120 Minuten Live-Training (alle)

Preis

Individuell auf Anfrage

 **Lernziele**

- ✓ Wahrnehmung schärfen, welche Ziele Gesprächsteilnehmer haben
- ✓ Wahrnehmung schärfen, in welcher Emotion Gesprächsteilnehmer in das Telefonat kommen
- ✓ anhand von Techniken lernen, wie Einwände gezielt abgeholt werden können
- ✓ Chancen und Risiken von Reklamationen und Beschwerden erkennen
- ✓ erleben, warum Kunden in bestimmten Situationen wütend oder ärgerlich sind
- ✓ mit Situationen umgehen, in denen mit Widerspruch zu rechnen ist
- ✓ souverän „Nein“ sagen und erklärend bleiben
- ✓ den eigenen Stresslevel managen
- ✓ eigene Ressourcen schützen

 **Inhalte**

- Umgang mit Gesprächsteilnehmern unterschiedlicher Verhaltenstypologie
- Einwände willkommen heißen und erklärend bleiben
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Übermittlung schlechter Nachrichten
- Widerstände abbauen
- klar in der Sache sein und verbindlich auf der Beziehungsebene
- deeskalierend wirken
- Stressmanagement

