

Die Service Offensive[©]



Ich sehe was, was du nicht siehst.



Das Lächeln am Telefon!
Der erste Eindruck zählt.

Die Visitenkarte Ihres Hauses ist hörbar

Moderne und freundliche Stimmen sind das, was Ihre Anrufer hören möchten, wenn sie bei Ihnen anrufen. Ein großer Teil der Kontakte mit Kunden findet am Telefon statt.

Ihre Anrufer fragen sich: Fühle ich mich bei diesem Unternehmen gut aufgehoben?

Unverständliches Melden, Negativformulierungen, Reizworte und Forderungen sind nicht böse gemeint - sorgen aber schnell für negative Stimmung bei Ihren Anrufern.

Authentisches und professionelles Telefonverhalten ist Teil einer modernen Unternehmenskultur und soll Ihre Anrufer begeistern.

Am Telefon Kunden gewinnen, begeistern und binden

Innerhalb weniger Stunden erinnern wir Ihre Mitarbeiter an die Wertigkeit der Anrufer. Wir liefern keine vorgefertigten Standardsätze. Ihre Mitarbeiter erlernen moderne Strategien für professionellen Service am Telefon.

Mit Frische, Elan und Einfühlungsvermögen wird Ihr Team nach unserem Telefontraining-Training dafür sorgen, dass sich Ihr Unternehmen auch in diesem Bereich stark vom Wettbewerb unterscheidet.

Die Service Offensive®



Ich sehe was, was du nicht siehst.

Zielgruppe

Unser Telefon-Training wurde u.a. konzipiert für:

- Empfang & Telefonzentrale
- Kunden Service Center
- Verkauf & Vertrieb
- Support / IT Service Desk
- Kundendienst
- Callcenter
- Reklamationsbearbeitung
- Gastronomie, Hotellerie

Trainingsinhalte

Unser Telefon-Training beinhaltet u.a.:

- Moderne, rhetorische Kompetenz am Telefon
- Stimme und Sprechtechnik
- Lächeln ist leicht!
- Mit den Ohren sehen
- Wertschätzung des Gesprächspartners
- Gewinnbringende Kniffe und Tricks
- Was ist Empathie?
- Was ist jeder einzelne Anrufer wert?
- Reklamation als Chance

Methodik

Unser Telefon-Training ist eine Mischung aus spannendem Vortrag, Interaktion und auf Wunsch Training on the job. Unsere Trainerin geht individuell auf Ihre Problemstellungen ein, entwickelt hieraus die Anforderungen an das Training und stimmt diese mit Ihnen ab. Die Trainings finden entweder in einem entspannten Umfeld statt oder in Ihren eigenen Geschäftsräumen.

Schulungsunterlagen

Jeder Teilnehmer unseres Telefon-Trainings erhält:

- ♦ Unsere hilfreichen „10 Tipps für Telefonat mit Klasse“
- ♦ Ein Handout der wesentlichen Schulungsinhalte
- ♦ Ein Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme
- ♦ Das notwendige Trainingsmaterial (Block, Stift, etc.)

Dauer, Ort, Termin

Unser Telefon-Training nimmt üblicherweise einen Tag á 6-8 Stunden in Anspruch. Die Dauer des Trainings ist abhängig von den Inhalten und der Anzahl der Teilnehmer. Die Teilnehmeranzahl ist auf 8 Teilnehmer pro Trainingstag begrenzt. Ort und Termin unserer Trainings werden individuell mit Ihnen abgestimmt.

Kontakt

Die Service Offensive®

Christiane Etesmi-Bundies
Inhaberin, Trainerin



Tel.: 0421 > 59 699 8-0
Fax: 0421 > 59 699 8-40
info@die-service-offensive.de
www.die-service-offensive.de