

Wie sage ich es dem Kunden? – Die richtige Ansprache am Telefon

Zielsetzung

Zufriedene Kunden – Aufgabe und Herausforderung für alle Mitarbeiter im Büro, Maßstab ihres alltäglichen Tuns und Handelns und damit auch eine wichtige Steuerungsgröße für die Zukunft Ihres Handwerksbetriebes. Kunden- und Serviceorientierung bedeutet: am Telefon Freundlichkeit, Schnelligkeit, Erreichbarkeit, Fachwissen, Hilfsbereitschaft, Lösungsorientierung, Termintreue, Verlässlichkeit und Verbindlichkeit bei getroffenen Absprachen.

Über das Telefon gewinnen Anrufer einen Eindruck über Ihr Unternehmen. Das entscheidet sich mit den ersten drei bis vier Sätzen. Das Telefon ist die Visitenkarte nach außen geworden. Es ist Ausdruck Ihrer Unternehmenskultur und entscheidet oft über eine zukünftige Zusammenarbeit und/oder über eine Weiterempfehlung.

Seminarinhalt

Vermittlung theoretischer und praktischer Kenntnisse über Kundenansprache/ Kommunikation am Telefon in Bezug auf Akquise, Reklamation und Allgemeines

- Was ist und wie entsteht, innerhalb kürzester Zeit, eine Beziehung zum Kunden

- Die Rolle der Mitarbeiter
- Wie funktioniert Kommunikation
- Kommunikationsbausteine als Hilfsmittel
- Kommunikationskiller – oder wie vermeidet man Verständigung
- Praktische Tipps

Teilnehmer

Unternehmer, Geschäftsführer, Meister, Techniker, Facharbeiter, Gesellen, kaufmännische Angestellte

Seminarort

SHK-Kompetenzzentrum Berlin

Dozenten

Peter Bergmann

Anzahl der Unterrichtsstunden	ca. 8
Seminar - Nr. 01	25.06.2020
Seminar - Nr. 02	05.11.2020
Preis pro Teilnehmer:	
Mitglieder	145,00 €
Nichtmitglieder	195,00 €

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
Theorie / Praxis						
Termin				<u>Nr. 01</u> 25.06.		
				<u>Nr. 02</u> 05.11.		
Beginn				09:00		
Ende				16:00		

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der Innung SHK Berlin