

## Kundenorientiertes Telefontraining

Seminarnummer: 05.4005A

### Ziel

Der souveräne erste Eindruck am Telefon, ein freundliches Lächeln, das Gefühl verstanden zu werden, diese Faktoren sind Standard im Service und so auch in der enviaM-Gruppe. Jeder Mitarbeiter gestaltet mit seinem Auftreten und seiner Art zu kommunizieren die Beziehungen zwischen sich und seinem Umfeld und trägt somit zum Image des Unternehmens bei.

### Inhalt

- Sach- und Beziehungsebene im Gespräch
- Was hört der Kunde?
- freundlicher Empfang ohne Stereotype
- sicher und kompetent wirken
- effizient kommunizieren
- aktives Zuhören – Was will der Kunde?
- Techniken der Gesprächslenkung
- Umgang mit Reklamationen, Beschwerden und aggressiven Anrufern
- Strategien der Konfliktentschärfung
- nicht alles gefallen lassen!

Die Teilnehmer erlernen in praxisnahen Übungen:

- das Telefonieren im beruflichen Alltag mit Kollegen und Kunden
- das Telefonieren in schwierigen Situationen oder mit schwierigen Gesprächspartnern

### Preis

380,00 EUR zzgl. MwSt.  
pro Teilnehmer

### Dauer

2 Tage

### Ansprechpartner - Inhalt

Nicole Kreher  
Telefon: +49 (345) 216 3817  
E-Mail: nicole.kreher@enviam.de

### Ansprechpartner – Organisation

Maié Schirmer  
Telefon: +49(345) 216 3809  
E-Mail: maie.schirmer@mitnetz-strom.de