

## Kundenorientierte Kommunikation am Telefon

Für die Außenwirkung eines Unternehmens ist der sympathische Auftritt der Mitarbeiter am Telefon ein wichtiger Erfolgsfaktor. Diese „Visitenkarte“ gegenüber Kunden und Geschäftspartnern repräsentiert das Unternehmen in Punkto Kundenfreundlichkeit und Dienstleistungsbereitschaft und kann somit ausschlaggebend sein für wirtschaftlichen Erfolg. Doch professionelles Telefonieren will gelernt sein.

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die ihre kundenorientierten Fähigkeiten weiter entwickeln wollen.

### Ziele des Seminars:

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Ihren telefonischen Auftritt verbessern können und Ihr Unternehmen sympathisch, selbstbewusst und fachkundig repräsentieren. Dabei lernen Sie wesentliche Aspekte kennen; z.B. wie Sie sich melden oder vorstellen, wie Sie auf den Telefonpartner eingehen, richtig zuhören oder Dinge positiv formulieren.

Ein Schwerpunkt liegt im erfolgreichen Umgang mit Reklamationen und Beschwerden sowie dem Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

Das Seminar wendet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit Kontakt zu Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern haben.

### Inhalte des Seminars:

- Begrüßung und Verabschiedung
- Stimme & Sprache
- Grundlagen der Kommunikation
- Positive Worte
- Aktives Zuhören
- Fragetechnik
- Reklamationsbearbeitung
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

### Termin:

**Samstag, 03. März 2012**

### Dauer:

9:00 bis 15:30 Uhr

### Ort:

Kaufmännische Schule  
Göppingen, Raum 5

### Seminargebühr:

**95,00 Euro**

### Leistungen:

- Tagesseminar
- Seminarunterlagen
- Pausenimbiss (vormittags)
- Tagungsgetränke

### Dozent:

Udo Stohrer  
Dipl. Verwaltungswirt (FH)



**Anmeldungen bitte an: - Anmeldeschluss: 17.02.2012**

Akademie der Kaufmännischen Schule Göppingen  
Christian-Grüniger-Str. 12, 73035 Göppingen,  
t: 07161 613155, f: 07161 613 169  
e: pschall@ks-goeppingen.de

