

BSU Büro Service Uttinger GmbH

Telefonieren Sie professionell!

Sich beim Kunden proaktiv zu verkaufen will gelernt sein. Sieht man sich nicht, geht sämtliche Kommunikation durch das Telefon. Umso wichtiger ist es, dass Sie jedes Gespräch fokussiert und vorbereitet angehen.

Ihre Stimmung ist wahrzunehmen, egal ob sie motiviert oder ungeduldig ist. Auch zuhören will gelernt sein - ein Telefongespräch erfolgreich zu führen, verlangt wegen der mangelnden Nähe noch mehr Empathie.

Der Entscheid über den Anbieter geschieht unbewusst und oft willkürlich. Ein professioneller Auftritt – auch im telefonischen Umgang mit Ihren Kunden und Lieferanten – ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal!



Zielgruppe: Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, welche in einem direkten telefonischen Kundenkontakt stehen oder mit Lieferanten verhandeln

Ausbildungsziele: Telefongespräche professionell vorbereiten, durchführen und die Nachbearbeitung

Corporate identity - Anmeldung und Verabschiedung im Sinne der Firma

Sich über die Wirkung am Telefon bewusst werden und – **zuhören lernen**

Praxisbezogene Übungen und Tipps

Ausbildungsschritte: Kommunikationsregeln
Gespräche bewerten
Gesprächstempo, Lautstärke, Aussprache
Pausen aushalten, den Anrufer abholen
Emotionen am Telefon
Offene und geschlossene Fragen
Nachbearbeitung eines Kundengesprächs

Praktische Übungen

Teilnehmer: max.12 Personen

Dauer: 2 Tage

Claudia Uttinger ist seit über 25 Jahren in der Administration und Büro-Organisation tätig. Sie redigiert Texte für diverse Branchen, verfügt über langjährige Erfahrung im Finanzwesen sowie langjährige Erfahrung in vielfältiger Korrespondenz. Sie gründete im Jahr 2012 ihre eigene Firma BSU GmbH.

Ausbildungen: KV, Kauffrau KFS (Business School des KV Zürich), Referenten-Training, SVEB1