

Kompetent auf Kunden reagieren – Telefontraining Inbound



Wer ruft mich da eigentlich an?

Callcenter werden in der heutigen Zeit immer wichtiger. Mehr und mehr Unternehmen bieten ihren Kunden den telefonischen Service in vielfältiger Form an. Sind Sie schon fit in dieser Form der Dienstleistung? Beherrschen Sie den Einsatz des Telefons und kennen Sie dabei die Besonderheiten und Schwierigkeiten im Umgang mit den Kunden? In diesem Seminar erfahren Sie einiges über eigene Verhaltensmuster, über verschiedene Kundengruppen und Bereiche des Inboundservice. Sie lernen Leitfäden kennen, Techniken und Hilfestellungen für die professionelle Arbeit am Telefon. Es gibt leider viele ungeschulte Callcenteragents am Markt. Erhöhen Sie Ihre Chancen und Verdienstmöglichkeiten durch eine umfassende Schulung in diesem Bereich.

Aus dem Inhalt:

- Begriffe und Aufbau eines Callcenters
- Kundenarten und -gruppen
- Serviceverhalten am Telefon
- Probleme und Besonderheiten des Mediums
- Praktische Übungen

„Mit dem Telefon sind wir blind. Unsere Kunden dürfen wir trotzdem nicht aus dem Blick verlieren.“

A. Moder

