

Live-Online-Seminar

Beschwerden am Telefon souverän managen

Gesprächsstrategien für schwierige Situationen am Telefon: Sie erfahren die psychologischen Hintergründe von Beschwerden und was Ihre Kunden von Ihnen wirklich erwarten. Dabei arbeiten Sie mit den verschiedenen Kundentypen und wissen, welchen Sie wie am besten anpacken. Sie erarbeiten Techniken zur Deeskalation und können mit fremden und eigenen Emotionen besser umgehen. Sie lernen das Gespräch aktiv und strukturiert zu führen statt geführt zu werden. Nach dem Training können Sie individuell und lösungsorientiert auf den jeweiligen Gesprächspartner eingehen und das Gespräch zu einem positiven Abschluss führen.

Die Inhalte:

- Telefonieren mit der Kundenbrille - Psychologische Hintergründe und Wirkungsmechanismen von Beschwerden
- Typisch Kunde - Kundentypen. Und wie man am besten mit ihnen umgeht
- Das richtige Timing oder: Wann sage ich was? Und wann am besten nichts?
- Verbalaikido für den kundenorientierten Umgang mit Einwänden
- Raus aus der Endlosschleife: Ausufernde Gespräche höflich aber bestimmt aktiv beenden
- Verschiedene Emotionen im Gespräch erkennen und mit den eigenen Emotionen umgehen
- Typische Telefonate aus Ihrem Alltag unter der Lupe: Case Studies in Kleingruppen mit gemeinsamer Gesprächsanalyse

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischen Kundenkontakt

Format:

- Interaktives Live-Online-Seminar in der Gruppe via Zoom
- 9.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr inklusive Kaffeepausen
- Gesprächsübungen und Case Studies
- Teilnehmerunterlagen

Technische Voraussetzungen:

PC oder Laptop mit stabiler Internetverbindung, aktuellem Betriebssystem und Browser
Kamera/Webcam, Headset oder Lautsprecher und Mikrofon

Trainerin:

Dipl.-Päd. Vera Radnitz, MBA Vertriebsmanagement

Seminargebühren

290,00 EUR (243,70 EUR zzgl. 46,30 EUR MwSt.)



ANMELDUNG

Vera Radnitz
Kommunikation & Training
Am Gründelgraben 15

76669 Bad Schönborn

Per Fax an: 07253-95 81 35

Per Email an: vera@radnitz.de

Live-Online-Seminar „**Beschwerden am Telefon souverän managen**“

Termin (gewünschten Termin bitte ankreuzen):

- 22. November 2022
- 15. Dezember 2022
- 17. Januar 2023

Onlineplattform: **Zoom** von 9.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr inklusive Pausen

Seminargebühr: **290,00 EUR** (243,70 EUR zzgl. 46,30 EUR MwSt.)

Teilnehmer*in: Vorname, Name, Email:

Rechnungsanschrift:

Mit Ihrer Unterschrift buchen Sie verbindlich das oben beschriebene Live-Online-Seminar und erkennen die nachfolgend beschriebenen Anmeldebedingungen an.

Vorname, Nachname

E-Mail oder Telefonnummer

Ort, Datum

Unterschrift



Anmeldebedingungen

1. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und die Rechnung. Die Rechnung ist spätestens bis zum auf der Rechnung genannten Termin zu begleichen.
2. Nach Begleichung der Rechnung erhalten die Teilnehmer den Einladungslink zum Live-Online-Seminar in Zoom. Die Trainerin wird 30 Minuten vor Seminarbeginn im Zoomraum anwesend sein und kann bei technischen Fragen behilflich sein. Dazu benötigt die Trainerin die Handynummer des/der Teilnehmers*in.
3. Die Teilnehmer benötigen zur Teilnahme am Live-Online-Seminar
 - Eine stabile Internetverbindung, ein aktuelles Betriebssystem und einen aktuellen Browser
 - Den aktuellen Zoomclient – wird bei Klick auf den Einladungslink heruntergeladen
 - einen PC oder ein Laptop mit Kamera, sowie ein Headset oder ein Mikrofon und Lautsprecher
4. Anmeldungen können nur schriftlich oder per Fax storniert werden. Bei Stornierung bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 50 EUR in Abzug gebracht. Bei kurzfristiger Stornierung 14 bis 0 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist die volle Seminargebühr fällig.
5. Inhalt oder Ablauf des Live-Online-Seminars können in Kleinigkeiten geändert werden, solange der Gesamtcharakter und das Ziel des Seminars erhalten bleiben.
6. Kann der Termin zur Erbringung der Leistung durch Vera Radnitz wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstigen von Vera Radnitz nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist Vera Radnitz unter Ausschluss jeglicher Schadenersatzpflichten berechtigt, den Termin abzusagen. Die bereits bezahlten Gebühren werden in voller Höhe erstattet.

