

Onboarding-Espresso-Training

Souverän in Webcons und am Telefon

ZIELE & NUTZEN

Als neue/r Mitarbeiter*in hat man es nicht leicht. Noch ist die Unsicherheit in der Sache groß – und dann häufen sich schon die ersten Kundentermine.

Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeitenden am Telefon und in virtuellen Meetings maßgeblich geprägt. Ihre persönliche Wirkung gibt den Ausschlag für eine positive und loyale Kundenbeziehung. Wie können Sie Sympathie und Kundennähe über den heißen Draht und online noch besser aufbauen? Wie führen Sie auch schwierige Gespräche souverän?

Hier erfahren Sie, wie Sie am Telefon professionell agieren können - von der Annahme des Telefonats bis zum Umgang mit Reklamationen. Sie erleben, wie Sie präsent und verbindlich in virtuellen Meetings wirken und effektiv und gewinnbringend kommunizieren, ob mit Kunden, Lieferanten, anderen Abteilungen oder Behörden. Denn erfolgreich Kommunizieren macht Spaß!

METHODEN

Zentral ist die Arbeit mit Aufnahmen. Live-Übungen mit Einzel-Feedback, Impulse durch die Trainerin, Erarbeitung im Plenum, Diskussion, praktische Übungen, Einzel- und Gruppenarbeit.

IHRE EXPERTIN



Anja Oser, Geschäftsführerin
PARLA GmbH & Co. KG

→ Nähere Informationen zu unseren Experten finden Sie auf unserer Webseite unter www.parla.de/experten



INHALTE

- Wie Sie ein gutes Gesprächsklima schaffen, um Ihren Gesprächspartner zu öffnen
- Der Ton macht die Musik – Wie Artikulation und Sprechtechnik Ihre Professionalität unterstützen
- Online wirken – Tipps für Körpersprache und technische Besonderheiten
- Optimale Voraussetzungen – Jedes Telefonat oder Meeting ist nur so gut wie seine Vorbereitung
- Von Beginn an effektiv telefonieren – Wie Sie geschickt nach dem Anliegen fragen und auch bei dominanten Gegenübers sicher und höflich bleiben
- Sich melden, weiterleiten, und mit Nichtwissen und Abwesenheit des Ansprechpartners umgehen
- Powertalking – Mit direkter, positiver und nutzenorientierter Sprache überzeugen und andere zum Handeln bringen
- Zum ersten Mal mit Reklamation oder schlechter Laune konfrontiert? – Wie Sie aufgebracht den Gegenübern den Wind aus den Segeln nehmen und sie ruhig in der Sache auffangen

TERMIN:

DATUM:	10.-11. Februar 2022
ORT:	Online-Plattform
DAUER:	2 x ½ Tag, jeweils 9 bis 12:30 Uhr
TN-ZAHL:	max. 8 Teilnehmende
INVESTITION:	690 EUR zzgl. MwSt.
ZIELGRUPPE:	Neue Mitarbeitende

Anmelden 