

## Telefontraining (inbound)

### Hintergrund und Zielsetzung

“Please hold the line ...”

Kunden sind anspruchsvoll und sensibel, vor allem, wenn sie mit einem Anliegen „in der Leitung hängen“. Da wiegen Servicefehler schwer: Unverständlichkeit, fehlende Serviceorientierung, mangelndes Engagement. Oft ärgert sich der Kunde auch über eine zeitaufwendige und wenig zielgenaue Gesprächsführung - und bleibt im schlechtesten Fall einfach weg.

Der telefonische Kontakt Ihrer Mitarbeiter ist ein Aushängeschild für Ihr Unternehmen. Der Kunde schließt von der Servicequalität, mit der man ihm am Telefon begegnet, auf die Qualität aller anderen Produkte oder Dienstleistungen Ihres Unternehmens.

Durch zielgerichtetes Telefontraining sorgen gut geschulte Mitarbeiter für einen professionellen Auftritt Ihres Unternehmens nach außen.

Und der Kunde ist zufrieden.

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens, die telefonischen Kundenkontakt haben, z.B. Call Center Agents, Sekretärinnen, Telefonzentrale, Vertrieb u.v.m.

### Konzeption

Was brauchen Sie? Wir gehen ein kurzes oder auch längeres Stück des Weges mit Ihnen gemeinsam. Sie entscheiden, welche der Bausteine einer Qualifikation Ihrer Mitarbeiter für Ihr Unternehmen sinnvoll sind. Geht es um freundliche Gesprächsannahme und -weiterleitung in der Zentrale? Soll ein Customer Care Center eine grundlegende kundenorientierte Ausrichtung erhalten? Sollen Beschwerden für beide Seiten zufriedenstellend bearbeitet und wütende Kunden beruhigt werden? Zielstellungen können so individuell sein, wie es Ihr Unternehmen ist.

Neben einer professionellen Moderation mit hohem Visualisierungsanteil gestalten wir für Sie lebendige, teilnehmerorientierte Seminare mit hohem Praxisanteil in Rollenspielen, Kleingruppenarbeit und Einzel-/Paarübungen.

## **Bedarfsermittlung**

Diagnostik gehört zu unseren Qualitätsstandards. Eine intensive Bedarfsermittlung garantiert Ihnen ein hochwertiges, zielgenaues Training.

Bei einem Arbeitsplatzbesuch werden vor Ort mit den Mitarbeitern Gespräche geführt und reale Kundengespräche beispielhaft angehört. Das sichert die hohe Praxisorientierung. Auf Grund dieser Resultate wird die weitere Ausrichtung und Gestaltung des Trainingskonzepts erarbeitet. Es sind folgende Bausteine möglich:

### **1. Kick-Off Workshop**

Bei einer komplexen Zielstellung, z.B. ‚Kundenorientierung‘, ist ein Projekteinstieg mit einem Workshop sinnvoll. Hier tauschen sich Führungskräfte und/oder Mitarbeiter über die Ausrichtung der Kundenservicequalität und die Einrichtung von Qualitätsstandards am Telefon aus. Denn: Stehen alle Mitarbeiter hinter dem Trainingsziel, erhöht sich die Akzeptanz und der Transfer gelingt sicher.

### **2. Basistraining: „Professionelles Telefonieren“**

Im Basistraining steht die kundenorientierte Grundhaltung Ihrer Mitarbeiter im Mittelpunkt. Die Teilnehmer erlernen die wichtigsten Grundlagen des professionellen Telefonierens. Seminarinhalte sind u.a. eine klare Struktur von Telefongesprächen sowie die Methoden einer zielgerichteten und erfolgreichen Gesprächsführung.

### **3. Aufbautraining: „Umgang mit schwierigen Kunden“**

Nach einer Phase, in der die Teilnehmer ihr erworbenes Wissen im Berufsalltag umsetzen konnten, folgt das Aufbauseminar.

Auf der Grundlage des Basisseminars wird der sichere und versierte Umgang mit schwierigen Kunden bzw. schwierigen Gesprächssituationen geschult.

### **4. Coaching on the job**

Um den Lernprozess abzusichern und den nachhaltigen Transfer zum Arbeitsalltag weiter zu optimieren, sind Coachings der einzelnen Mitarbeiter am Arbeitsplatz der nächste Schritt. Hier können bestehende Schwächen der Mitarbeiter individuell bearbeitet und ihre Potenziale zielgenau gestärkt werden.

**Steigern Sie die Servicequalität an Ihren Telefonen –  
Ihre Kunden werden es Ihnen danken**

