

Kundenorientierte Gesprächsführung

"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 zeitaufwändige und wenig zielführende Gesprächsführung – und bleibt im schlechtesten Falle 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.

Beschwerde als Chance

Besonders wenn Kunden mit Produkten oder dem Service unzufrieden sind, sind es Fähigkeiten der Mitarbeiter am Telefon, die darüber entscheiden, ob der Kunde geht oder langfristig gebunden wird.

Es zeigt sich immer wieder, dass Beschwerden, die für den Kunden zufriedenstellend behandelt wurden, zu einer stärkeren Kundenbindung führen. Professionelle Beschwerdebehandlung gehört zu einem kundenorientierten Service daher zwingend dazu.

Stressabbau und Stressprophylaxe

"Stress" und Massenbetrieb eines Service Centers erschweren oft die Umsetzung dieser Ziele im Alltag. Aufmerksamkeitsschwächen und fehlende Zugriffsmöglichkeiten auf vorhandene fachliche und kommunikative Fähigkeiten sind nur einige der Auswirkungen von permanenter bzw. akuter Stresseinwirkung am Arbeitsplatz.

Aber genau die können sich Mitarbeiter am Telefonarbeitsplatz gar nicht leisten. Erst recht nicht im Stress! Von ihnen wird erwartet, dass sie ständig aufmerksam, freundlich und kompetent die Wünsche und Beschwerden der Gesprächspartner behandeln.

Wir schlagen im Training eine Brücke zwischen dem Erlernen von Techniken zur Gesprächsführung und Beschwerdebehandlung und helfen, schwierigen Situationen am Telefon mit Gelassenheit zu begegnen und sie souverän zu meistern.

Im Service Verkaufspotenziale erschließen

Nicht zuletzt gilt es immer häufiger, Servicemitarbeiter an Verkaufsaufgaben heranzuführen: Ob Cross- und

Upselling, Angebotsverfolgung oder Kundenrückgewinnung – kaum ein Unternehmen kann es sich auf Dauer noch leisten, diesen Schatz an zusätzlichen Verkaufschancen nicht zu heben.

Nun gilt es, Ihre Mitarbeiter ins Boot zu holen, die oft unüberwindlichen Distanzen zwischen Service und Verkauf in den Köpfen Ihrer Mitarbeiter mit Brücken zu verbinden.
