

Telefontraining: Immer gut verbunden - Telefonieren am Empfang

Als Mitarbeiter am Empfang, an der Telefonzentrale und im Sekretariat sind Sie die Nr. 1 für die ankommenden Gespräche in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Abteilung. Sie gestalten den ersten Eindruck, den der Anrufer von Ihrem Unternehmen bekommt. Durch die Art und Weise, wie Sie am Telefon auftreten, legen Sie die Weichen für den weiteren Verlauf der Gespräche mit Ihren Kollegen.

Kompetent, charmant, schnell - auch wenn es heiß hergeht - das ist das Credo für Ihren exzellenten Auftritt am Telefon!

Im Training lernen Sie, wie Sie Ihr Unternehmen kompetent am Telefon vertreten, Ihre Position in der ersten Reihe verantwortungsvoll und wertschöpfend einsetzen und Ihre Anrufer sowie den Faktor Zeit gleichermaßen gut im Blick behalten.

Inhalte

- **Das Telefon, die Anrufer, meine Kollegen und ich: Grundlage für eine Erfolgsgeschichte**
- **Die Struktur für professionelle Telefonate**
 - Guten Tag, hier spricht das Unternehmen!
 - Anliegen schnell erfassen
 - Formen der Weiterleitung: Serviceorientierte und "schlanke" Formulierungen zum Durchstellen und Wiederannehmen von Gesprächen, Anrufer "qualifizieren", Serviceorientiert und gelassen vertrösten oder ablehnen
 - Verabschiedung
- **Do's und Dont's im Telefongespräch**
- **Praxissimulationen der Teilnehmer: Was mache ich, wenn...**
 - der Anrufer sich schon zum x-ten Mal meldet
 - Mitarbeiter abwesend sind
 - ...
- **Persönliche Fortschrittsplanung**

Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Bereichen Empfang, Telefonzentrale, Sekretariat, die Telefongespräche primär annehmen und weitervermitteln.

Trainer



Daten

Dauer|1 Tag, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer|max. 8 Teilnehmer

Termine|24.03.17
26.05.17
11.09.17
31.01.18

Ort|ProKomm AKADEMIE in Brühl bei Köln

Preis|650€*

Zusatz

Dauer 1 Tag, je 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 8

Termine nach Vereinbarung!

Sie möchten sich im Krankheitsfall versichern? Die ERV bietet hierzu eine Seminar-Versicherung an.
Weitere Infos [hier](#).