

Trainingsziele

TELEFONTRAINING

Am Ende des Trainings

- ⊙ kennen die Teilnehmer Strategien und Checklisten für die Vor- und Nachbereitung rationellen Telefonierens.
- ⊙ können die Teilnehmer ihre Telefongespräche gezielt vor- und nachbereiten.
- ⊙ sind die Teilnehmer in der Lage, sich in ein- und ausgehenden Telefongesprächen genau auf die Gesprächspartner einzustellen und gezielt Informationen zu gewinnen.
- ⊙ können die Teilnehmer in ihren Telefongesprächen durch Nutzenformulierungen überzeugend argumentieren und auf Argumente der Kunden oder bei Reklamationen ziel- und partnerorientiert reagieren.
- ⊙ können die Teilnehmer mit verschiedenen auch schwierigen Situationen am Telefon flexibler und lösungsorientierter umgehen.