



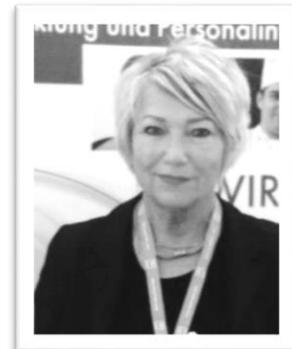
# Telefonische Kundenbetreuung

„Ach, telefonieren kann doch jeder ...“

Wir tun es fast täglich, denn 70 Prozent der Kundenkommunikation im Geschäftsleben findet heute am Telefon statt.

Die Besonderheit beim Telefonieren ist, die Gesprächspartner sehen sich nicht. Damit fehlen wichtige Elemente unserer Körpersprache. Nun ist die Stimme alleine Ihr Kommunikationsmittel.

Durch eine zielgerichtete Kommunikation am Telefon mit Ihren Kunden können Sie Ihren Erfolg deutlich steigern. Erfahren Sie mehr in unserem Training, um kundenorientiert, professionell und individuell zu telefonieren.



**Ihre Ansprechpartnerin:**  
Heidi Buchfink

0381 444 380 03  
[buchfink@adwi.de](mailto:buchfink@adwi.de)

## Inhalte

- Wirkmechanismen in der Kommunikation – Stimme und Sprache
- Entstehung von Sympathie und Akzeptanz im Kundenkontakt
- Was Kunden wirklich wollen „Umfrage Unternehmer Wissen!“
- die 5 Phasen im Servicegespräch
- die Aufmerksamkeitskurve unseres Kunden in Gesprächen
- aktives Zuhören mit Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern (Härtefälle)
- Gesprächstechniken in Beschwerdesituationen
- Transferübungen (Fallbeispiele mit Audioaufzeichnung und Analyse)



**Ihr Dozent:**  
Christian Voss

**Zielgruppe:** alle Interessierte, Kundenbetreuer,

## Methoden:

Vortrag, Plenumsdiskussion, Gruppenarbeit

Termin	Veranstaltungsort	Zeit
10.12.2018	Doberaner Straße 112, 18057 Rostock	09:00 – 16:30 Uhr
<b>Seminargebühr</b> <b>185,00 €</b> ohne Förderung, Förderung durch Bildungsscheck möglich Im Preis enthalten sind Seminarunterlagen, Zertifikat und Pausengetränke * Mit Angabe der E-Mail-Adresse stimme ich zu, regelmäßig Informationen von der AGENTUR DER WIRTSCHAFT zu erhalten. Ich bin einverstanden, dass meine personenbezogenen Daten zum Zwecke der Weiterbildungsorganisation erhoben, gespeichert und archiviert werden.		
<b>Anmeldungen (Vor- und Zunamen)</b>		
Unternehmen (Stempel), Datum	* E-Mail-Adresse, Unterschrift	