

Workshop

Telefontraining und Kundenbindung

Seite 1 von 2

Ein wichtiges Instrument zur Kundenbindung ist das Telefon. Bevor man aber zum Hörer greift, gilt es zu überlegen, wie und mit welchen Zielen das Telefon eingesetzt werden soll.

Bei einem eingehenden Anruf prägt eine freundliche und interessierte Stimme am Telefon das Erscheinungsbild Ihrer Firma, es ist wie die Abgabe einer Visitenkarte und mit ausschlaggebend dafür, wie sich das Gespräch weiter entwickelt.

Darüber hinaus sind Anrufe bei Ihren Kunden ein wunderbares Mittel an der Kundenbindung zu schmieden. Aber Vorsicht – Aktionen wollen mit Augenmaß, Planung und Übung vorbereitet werden, denn nichts ist schlimmer, als wenn eine gut gemeinte Kundenbindungsmaßnahme Ihre Kunden abschreckt. Nicht alle Themen eignen sich, auch ist „weniger“ häufig „mehr“. Und es muss zu schaffen sein. Aber: Ausgehende Gespräche, ganz gleich ob gute oder schlechte Nachrichten, sind immer auch Telefonate zur Kundenbindung.

In diesem Workshop wollen wir die Möglichkeiten das Telefon zur Kundenbindung einzusetzen ausloten und im Telefontraining dann die Umsetzung üben. Ziel ist es, dass Sie praktische Erfahrungen mit in Ihre Firma nehmen und den Einsatz des Telefons zur Kundenbindung sicher steuern können. Für Beispiele aus der Praxis der Teilnehmer können Lösungsvorschläge erarbeitet und erprobt werden.

Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an UnternehmerInnen und Menschen in Führungspositionen, Mitarbeiter, welche das Telefon zur Kundenbindung passiv (Annahme) und aktiv für ihre Kundenbindung nutzen wollen.

Inhalte

- Die Erkenntnisspirale – der komprimierte Blick auf das Gesamtgeschehen: Mein Markt – bekannte und unbekannte zukünftige Kunden – Interessenten – Käufer – Kunden – begeisterter Fan
- Eingehende Telefongespräche: Das eigene Erscheinungsbild, die freundliche Stimme als „Visitenkarte“. Sprechtechnik, Stimme, Stimmung
- Das Telefon im Allgemeinen und zur Kundenbindung: Wo kann es sinnvoll eingesetzt werden, wann besser nicht?
- Die Strategie planen – eine gut investierte Zeit. Zielsetzung, Aktionen planen und durchführen. Nachbereitung ist Vorbereitung
- Der Telefonarbeitsplatz und das „organisatorische“ Drumherum
- Leitfaden – ja, klasse - aber nicht zum Ablesen
- Die Phasen eines erfolgreichen Gespräches. Gespräche vorbereiten, Positiver Gesprächseinstieg
- Am Telefon trainieren – im geschützten Raum des Telefontrainings: Wer fragt der führt, Fragetechnik; Umgang mit unangenehmen Anrufern

Workshop

Telefontraining und Kundenbindung

Seite 2 von 2

Das ist Ihr Seminar, wenn...

- Sie das Telefon zur Kundenbindung einsetzen und am eigenen Beispiel arbeiten möchten.
- Sie überlegen, mit welchen telefonischen Maßnahmen Sie Ihre Kunden ansprechen können und wie das geschehen kann
- Sie selber Kontakte persönlich am Telefon pflegen wollen
- Sie professionell telefonieren und organisieren wollen

Trainerin

Claudia Winkler, Dipl.-Betriebswirtin, Teamtrainerin, systemischer Coach, Referentin und Beraterin mit über 25jähriger Erfahrung in unterschiedlichen Branchen.

Termin

Termin für öffentliches Seminar noch nicht festgelegt, vermutlich Mai/Juni 2011

Dauer (Berufsbegleitend)

Innerhalb von 2 Wochen jeweils 2 x pro Woche von 17.00 Uhr bis 21.00 Uhr

Anmeldung und weitere Informationen bei FAB Akademie
www.fab-akademie.de oder Telefon 06031 69 37 19 22