



Blücherstraße 30b
D-75177 Pforzheim
Postfach 10 05 46
D-75105 Pforzheim
Telefon 07231/56 33 60
Telefax 07231/56 33 62

Auszüge firmenspezifischer Trainingsmaßnahmen „Telefonkommunikation/Kommunikation vor Ort“

Inbound:

- ⇒ Professionelles, serviceorientiertes Telefonieren in der Kundenbetreuung
- ⇒ Der proaktive, verkaufsorientierte Telefonkontakt im Kundenservice
- ⇒ Positives Beschwerdemanagement am Telefon/Deeskalationsstrategien

Outbound:

- ⇒ Telefonverkauf/telefonische Terminvereinbarung/Neukundengewinnung
- ⇒ Das motivierende Aftersales-Kundenbetreuungsgespräch am Telefon
- ⇒ Professionelles Zahlungserinnerungsmanagement am Telefon

Inbound und Outbound:

- Rhetorik am Telefon
- Stimmtraining/Stimmübungen für den Telefonkontakt
- Telefoncoaching/Training on the Job am Arbeitsplatz

Kommunikations- und Teamtrainings:

- ☆ Stressmanagement im Customer Service
- ☆ Die positive Teamkommunikation/Kommunikationstechniken im Team
- ☆ Teamarbeit/Teamgeist/Teamverantwortung/Teamübungen
- ☆ Motivation und Selbstmotivation im Kundenservice-Team
- ☆ Professionelles Auftreten/Gesprächsführung im persönlichen Kundenkontakt
- ☆ Der professionelle Kundenkontakt am Messestand
- ☆ Die effiziente Selbstorganisation am Arbeitsplatz und im Team

Teamleitertrainings:

- ★ Mitarbeiterführung/Mitarbeiterkommunikation im Kundenservice-Team
- ★ Mitarbeitertraining/-optimierung/-coaching im Customer Service
- ★ Multiplikatorentraining für Trainingsmaßnahmen im Kundenservice

FETZNER
Telefon training

In sämtlichen Telefon-Trainingsmaßnahmen werden Übungsgespräche an der Telefon-Trainingsanlage mit anschließender Gesprächsanalyse und Gesprächsoptimierung praktiziert.

In den Team-/Kommunikations- und Teamleitertrainings werden Übungsgespräche vor der Videokamera mit gemeinsamer Analyse durchgeführt.

Vorgehensweise:

Alle Trainingsprojekte werden maßgeschneidert, firmen- und aufgabenspezifisch konzipiert. In der Planungsphase erfolgt eine Detailabsprache mit den Verantwortlichen, eine Arbeitsplatzanalyse oder schriftliche Bedarfsermittlung bei den potentiellen, künftigen Teilnehmern. Erst wenn Arbeitsplatzsituation, aktuelles Verhalten sowie sämtliche Wünsche und Trainingserwartungen ermittelt sind, wird die Trainingsmaßnahme bedarfsgerecht vorbereitet.

Weitere individuelle Telefon- und Kommunikationstrainingsthemen können jederzeit neu konzipiert werden.



Blücherstraße 30b
D-75177 Pforzheim
Postfach 10 05 46
D-75105 Pforzheim
Telefon 07231/56 33 60
Telefax 07231/56 33 62
Mail fetzner-training@gmx.de