

Ihre Trainerin:



Barbara Haas-Schöttli

PR-Beraterin mit Eidg. Fachausweis
Spezialisiert in Kommunikation und Erwachsenenbildung
Selbständig mit mehr als 20 Jahre Erfahrung
Perfekt zweisprachig **Deutsch** und **Französisch**

Mehr als 1'000 Teilnehmer pro Jahr,
aus allen Branchen

Kundenorientierung für alle Mitarbeiter?

**Verlangen Sie ein firmeninternes Training
mit massgeschneidertem Programm**

Themen:

- Kundenorientierung am Telefon, hauptsächlich Inbound
- Beschwerdemanagement: Reklamation als Chance!
- Verkaufschancen erzeugen und nutzen - Outbound
- Neukundenakquisition
- Erfolgreich beraten und verkaufen:
face to face: bei Kunden, am Schalter, im Geschäft, an Messen
- Mitarbeiterführung
- Zeit- und Stressmanagement

Was sind Ihre Themen? Welche Ziele haben Sie?

Sprechen wir darüber 021 983 18 83 oder 079 622 61 46

Für Spitzenqualität in Kundenbeziehung

Praxis-Seminartag

Kundenorientierter Empfang Telefon & Rezeption

mit Profi-Weiterleitung der Anrufe



BHS-Training

Route de Chaulin 41

CH-1817 Brent-Montreux

021 983 18 83 Telefon

021 983 18 87 Fax

079 622 61 46 Mobile

www.bhs-training.ch

www.formation-vente.ch

www.telefonschulung.ch

www.verkaufstraining-schweiz.ch

Teilnehmer

Spezial für Telefonzentrale und Empfang sowie alle Mitarbeiter mit direkter Telefon-Nummer!

Ihre Ziele

Folgende Punkte verankern und optimieren:

- ✓ Telefonische Visitenkarte: Freundlich - Hilfsbereit - Kompetent
- ✓ Stimme, Ton, Rhythmus
- ✓ Stressbewältigung bei Mehrfachanrufe

Trainingsmethoden & Didaktik

Die Teilnehmer bleiben aktiv und wach dabei! Die begrenzte Teilnehmerzahl erlaubt: interaktives vorgehen, Gruppenarbeit mit Erfahrungsaustausch, Rollenspiele + persönliches Feedback. Für entspanntes Klima und gute Laune Sorge ich!

Garantierten Erfolg

- **Begrenzte Teilnehmerzahl** erlaubt Praxis Beispielerarbeitung
- **Praxistraining** im ambulanten Telefonlabor
- **Transferhilfen:** erlauben die sofortige Anwendung
- **Coaching** nach dem Kurs per Telefon oder Mail: kostenlos!

Ihre Kunden spüren sofort den Unterschied !

Was sagen die Teilnehmer?

*Konkret, motivierend, praktisch und ohne Theorien!
1 gut investierter Tag!
Unentbehrlich für Spitzenkundenkontakt!
Gute Tipps für Stressreduktion!
BHS hat grosse Praxis-Erfahrung und teilt sie mit Humor!
Psychologische Aspekte sehr interessant und nützlich!
Alle Leute mit Kundenkontakt sollten diesen Kurs besuchen: Danke und weiter so!*

www.telefonschulung.ch

Programm

• Wie gewinne ich Kunden bereits am Anfang für mich?

Beim ersten Kontakt sammeln wir instinktiv Eindrücke und entscheiden dann: diese Person ist mir sympathisch - ich fühle mich wohl— oder eher nicht!

• Wie nutze ich die ersten 3 Eindrücke? Unsere Visitenkarte

Die Stimme verrät unsere Stimmung: Ton, Rhythmus, Lautstärke...

Anmelden: ich gebe eine Chance verstanden zu werden!

• Wie schaffe ich eine gute Vertrauensbasis?

... und ein angenehmes Klima: *Bei mir sind Sie genau richtig, ich helfe Ihnen weiter*

Wie beweise ich, dass er mir wichtig ist?

Verstehen und verstanden werden : z.B. sein Name

... und wenn ich ihn einmal nicht verstanden habe?

Bedarfsabklärung: wie tue ich es ohne neugierig zu erscheinen?

Bei Zeitmangel: wie führe ich kurze und dennoch freundliche Gespräche?

• Standard Perlen und Weiterleitung der Anrufe

Wie geht lösungsbewusstes Weiterleiten?

Wenn die verlangten Personen nicht erreichbar sind, sagen wir nicht:

- * *Tut mir leid, er ist noch nicht da (9.30 Uhr)*
- * *Er nimmt nicht ab!*
- * *Es ist nicht im Büro, nicht am Platz!*
- * *ich weiss nicht wo es ist, er hat nicht gesagt wann er zurückkommt!*
- * *Er ist den ganzen Tag in Sitzung... Ferien, krank....*
- * *Wie isch Ihre Name gsiii? sind Sie noch da?!*

• Wie vermittele ich am Schluss ein gutes Gefühl?

Wie beende ich das Gespräch auf persönliche weise?

• Stressbewältigung damit unser Lächeln echt tönt!

Welches sind die 3 Zauberworte für jedes Gespräch?