

Ich freue mich! Warum jeder Kundenanruf ein Geschenk ist

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter mit telefonischem Kontakt zu Kunden mit der Zielsetzung, Kunden in jedem Telefonat neu oder wieder zu gewinnen, zu binden und zu begeistern.

AUSGANGSLAGE

"Hilfe, ein Kunde ruft an!" Oder noch schlimmer: "Das Einzige, was bei der Arbeit stört, ist der Anruf eines Kunden". Das sind die Sprüche, die man oftmals im Büro hört. Das Problem dabei: Die innere Einstellung zum Kunden ist negativ – der Kunde wird nicht als Partner des Erfolgs angesehen, sondern als Störfaktor. Natürlich kann ein Kundenanruf nerven, gegebenenfalls unhöflich sein, unnötige Fragen beinhalten oder gar eine heftige Beschwerde formulieren. Mit einer positiven Einstellung kann derselbe Anruf aber auch elektrisieren und dadurch einen Handlungsimpuls auslösen, neue Ideen produzieren, wichtige Fragen oder konstruktive Kritik erbringen und damit einen Gewinn für das Unternehmen darstellen. Eigentlich sollte jeder Anruf dazu genutzt werden, sich im Markt positiv abzuheben, um damit Interessenten und Kunden zu begeistern und langfristig zu binden.

INHALTE DES SEMINARS

Dieses Seminar bietet Ihnen konkrete Hilfen für Kundentelefonate mit Beispielen aus der Praxis an. Hierzu werden praktische Tipps für einen professionellen Umgang mit Kundenanrufen gegeben. Es werden Techniken vermittelt, die jeden Anruf zu einem Geschenk machen – für den Kunden selbst und für das Unternehmen. Hierbei werden Kundenanrufe in praktischen Übungen aus den Beispielen der Teilnehmer heraus in Rollenspielen intensiv trainiert.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

1. Welche typischen Anrufe kommen jeden Tag herein? Informationsabfrage, Beratung, Reklamation/Beschwerde – was läuft gut und was nicht?
2. Wie stellt sich die aktuelle Marktsituation für Ihr Unternehmen dar?
3. Was ist ein Kunde und welchen Stellenwert hat er für mein Unternehmen?
4. Warum ist jeder Anruf ein echtes Geschenk?
5. Welche Kundentypen gibt es und welche Bedürfnisse haben sie?
6. Wie könnte der ideale Ablauf eines Kundentelefonates aussehen?
7. Wie kann ich eine Kundenbeschwerde freundlich abfangen?
8. Wie begeistere ich Kunden mit einer positiven Kommunikation?
9. Wie komme ich gemeinsam mit dem Kunden zu erfolgreichen Vereinbarungen und einer dauerhaften Kundenbindung?
10. Praktische Übungen

NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Kommunikationsqualität bei Kundenanrufen – egal ob freundlich oder kritisch. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, Kundenwünsche und Kundenkritik konsequent in Handlungen oder einen Verbesserungsprozess im Unternehmen zu führen und damit nachhaltig eine höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung zu realisieren.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte konkrete Problembeschreibungen von Situationen mit, die im Praxisteil in die Übungen eingebaut werden können. Für Telefonübungen sollte Ihre übliche "Ausrüstung" vorhanden sein, Notizblock, Kalender, wichtige Kundeninformationen etc.

DAUER

1-2 Tage