

Kundenorientierung am Telefon: Kunden begeistern, Kunden gewinnen, Kunden binden

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter mit intensivem telefonischem Kundenkontakt – sei es im Rahmen von telefonischen Kurzkontakten oder ausführlichen Gesprächen.

AUSGANGSLAGE

Bei einem telefonischen Kontakt gibt es nur einen Kommunikationskanal: Das Hören. Deshalb ist die Möglichkeit, Kunden am Telefon zu begeistern, deutlich schwieriger als im persönlichen Kontakt. Und spüren die Kunden diese Begeisterung?

Durch die täglichen Abläufe, Stress und knappe Personalkapazitäten in schwierigen Märkten fällt es vielen telefonierenden Mitarbeitern schwer, einen Interessenten oder Kunden immer wieder in den Fokus ihres Engagements zu stellen. Leider geht dann die eigentlich gewollte "Herzkommunikation" mit den Kunden im allgemeinen Stress etwas verloren. Die positive Kundenansprache und ein begeisterndes Kundenbindungs- oder Verkaufsgespräch am Telefon ist deshalb in vielen Bereichen ein Ereignis, welches im Alltag unter zu gehen droht – aber gleichzeitig auch eine große Chance, sich im Markt positiv abzuheben.

Denn es ist gar nicht allzu schwer, am Telefon ein hohes Maß an Kundenorientierung und Kundenbegeisterung zu vermitteln. Dies funktioniert, wenn man das Wissen hat, auf welche Weise man die Herzen seiner Kunden erreichen kann.

INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, welche Bedeutung der Kunde für das Unternehmen hat, wie man am Telefon aus Kundenbegeisterung Erfolge generiert und mit welcher Vorgehensweise eine dauerhaft positive Kundenkommunikation und emotionale Kundenbindung generiert wird.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie stellt sich die aktuelle Marktsituation dar?
- Welche Bedeutung haben Kunden am Telefon?
- Der telefonische Kundenkontakt – was läuft gut und was nicht?
- Wie sollte der optimale Leitfaden für kundenorientierte Telefonate aussehen?
- Welche Bedürfnisse haben unsere Kunden wirklich?
- Wie begeistert man Kunden nur durch Hören und Sprechen?
- Wie erreiche ich eine Kommunikation mit Herz und damit eine dauerhafte Kundenbindung?
- Praktische Telefon-Rollenspiele zur Umsetzung des Erlernten

NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird Ihre emotionale Kompetenz erweitert und die Fähigkeit gesteigert, Kunden durch ein verbessertes persönliches Verhalten am Telefon zu gewinnen und zu binden. Gemeinsam mit den Teilnehmern wird ein neuer und erfolgreicher telefonischer Gesprächsleitfaden entwickelt. Durch eine Erweiterung der Kenntnisse über empathische Kommunikation erreichen Sie in telefonischen Kundenkontakten Ihre Gesprächsziele wesentlich schneller und besser. Ihr Gewinn ist ein höherer Erfolg in der Kundenorientierung mit den entsprechend positiven Auswirkungen für das Unternehmen: Mehr und zufriedener Kunden.

WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Training sollten Sie die vorhandene Qualität der Telefonkontakte mit Ihren Interessenten und Kunden reflektieren. Für Praxisbeispiele wäre es schön, wenn Sie einzelne konkrete Fälle aus der Kundenkartei mitbringen oder bestehende Probleme kurz skizzieren.

DAUER

1-2 Tage, alternativ ist auch ein kurzer Teamimpuls möglich