EMS Seminare
...Ihr persönlicher Erfolg!

EMS GmbH, Dohmstr. 2 53121 Bonn

an
Interessenten des Seminars

„Professionelles, erfolgreiches Telefonieren“

EMS GmbH
Dohmstr. 2
D-53121 Bonn
Tel. 0228-9107987
Fax: 0228-9107906
E-Mail: ems@seminartrainer.de
Internet: www.seminartrainer.de

Seminarveranstaltung: Telefontraining – Termin: 14.04.14

Das Seminar „Erfolgreich telefonieren“ richtet sich an alle, die im Kundenkontakt einen professionellen Eindruck vermitteln möchten.

Ziel des Seminars ist es, die kommunikative Kompetenz am Telefon zu steigern. Ihre Kunden erhalten im Telefongespräch einen positiven Eindruck von Ihrem Unternehmen. Die Teilnehmer wissen, wie Sie sich richtig melden, einen positiven Eindruck vermitteln und sich kompetent ausdrücken, auch wenn Sie eine Frage nicht beantworten können.
Sie können sich auf unterschiedliche, schwierige Kunden einstellen und mit diesen optimal kommunizieren.
Eine positive Sprache und Ausstrahlung hilft Ihnen auch Negatives positiv zu vermitteln und einen reklamierenden Kunden umzustimmen.
Das Seminar unterstützt auch den Erfolg im Verkauf am Telefon.

Vor Seminarbeginn erhalten die Teilnehmer einen Fragebogen zur Ermittlung des genauen Aufgabenbereichs und der Wünsche an das Training.
Ihr Vorteil: Die Telefonübungen werden individuell auf jeden Teilnehmer zugeschnitten, so dass ein größtmöglicher Praxisbezug gewährleistet wird.

Seminarziele:

- Positive, einheitliche Meldeformel
- Aufbau einer positiven Beziehungsebene / positive Umgangsformen
- Ermittlung der Wünsche und Anforderungen des Anrufers
- Professionelle Gesprächsführung
- Positive Sprache und Rhetorik
- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

(Bildmaterial oben © nyul - Fotolia.com)

EMS Seminare

...Ihr persönlicher Erfolg!

Seminarinhalte:

Die folgenden Inhalte werden in Theorie und anhand praxisorientierter Übungen vermittelt:

- **Positive Umgangsformen und die erfolgreiche Kommunikation am Telefon**
  - Warum meine positive Einstellung so entscheidend ist
  - Der erste Eindruck entscheidet
  - Positive Ausdrucksweisen – negative Eindrücke vermeiden
  - Positive Umgangsformen / Der gute Ton am Telefon

- **Der erste Eindruck entscheidet – freundliches, deutliches Melden**
  - Wie ich mit freundlichem Melden einen professionellen Eindruck vermittele

- **Worauf es bei der professionellen Gesprächsannahme und beim Verbinden ankommt**
  - Wichtige Informationen für professionelles Weiterleiten von Anrufen
  - Warum es so entscheidend ist, den Namen und das Anliegen zu erfragen
  - Professionelle Antworten, wenn der Gesprächspartner nicht erreichbar ist
  - Gespräche richtig filtern
  - Unerwünschte Anrufer, wie Headhunter oder Verkäufer identifizieren
  - Kompetente, höfliche, bestimmte Aussagen bei störenden Anrufern (z.B. unerwünschte Kaltakquise, Headhunter)
  - Die Gesprächsnotiz

- **Ausgehende Gespräche strukturiert vorbereiten und kompetent führen**

- **Effiziente, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung**
  - Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Gesprächserfolg
    Fragetechniken gezielt einsetzen, um die Wünsche des Anrufers zu ermitteln und das Gespräch zielgerichtet zu führen
  - Argumentations- und Überzeugungstechniken – den Kundennutzen bei Aussagen deutlich herausstellen
  - Hilfestellungen kundenorientiert und freundlich anbieten

- **Der richtige Umgang mit Einwänden, Reklamationen und schwierigen Situationen**
  - Konfliktmindernde Kommunikation
  - Wie ich auf Einwände richtig reagiere und diese überzeugend ausräume
  - Korrektes Verhalten bei Beschwerden und verärgerten Kunden
  - Gesprächseskalationen gezielt vermeiden

- **Telefongespräche mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern**
  (Vielredner, verärgerte Anrufer, umständliche Anrufer etc.)

- **Praxisorientierte, auf den Aufgabenbereich abgestimmte Telefonübungen mit Co-Trainer und 360°-Feedback.**

(Bildmaterial oben © nyul - Fotolia.com)

EMS Seminare

...Ihr persönlicher Erfolg!

Seminardauer:	9.00 – 16.00 Uhr
Seminarort:	Hotel Ibis, Vorgebirgstr. 33, 53119 Bonn
Teilnehmeranzahl:	Mindestens 6 Teilnehmer, maximal 12 Teilnehmer
Seminarpreis:	inkl. Mittagssnack, Seminargetränken, Seminarhandbuch € 359,-- netto pro Person. Bei einer Anmeldung, von mind. 2 Teilnehmern zum o.g. Termin erhalten Sie eine Ermäßigung von € 20,-- pro Person.

EMS Seminare

Das Profil

Michael F. Schmidt (Cheftrainer und Fachbuchautor)
verfügt über langjährige praktische Erfahrung im Verkauf und im Management.
1991 gründete er die EMS GmbH und arbeitet seitdem als Seminartrainer und geschäftsführender Gesellschafter der EMS GmbH, Bonn.
Seine Seminarschwerpunkte sind Schulungen im Bereich Kommunikation, Telefontrainings und Rhetorikseminare.

Das Telefontraining „Erfolgreiches Telefonieren wird mit viel Praxisanteil, d.h. mit praxisorientierten Rollenspielen / Telefonübungen durchgeführt.

Auswahl aus den Referenzen:

- Rewe Group, Köln
- JANITOS Versicherung AG, Heidelberg
- Kaufhof Warenhaus AG, Köln
- Freshfields Bruckhaus Deringer, Berlin
- Ferrero Deutschland, Frankfurt
- Ameropa Reisen, Bad Homburg
- Atlas Copco, Essen
- Deutsche Post Euro Express, Bonn
- CA Computers, Darmstadt
- Hochtief Construction AG, Frankfurt/Essen
- Siemens Fire & Security, Berlin

Informationen und Anmeldung:
EMS GmbH, Dohmstr. 2, 53121 Bonn, Tel. 0228-9107987, Fax : 0228-9107906
e-mail: ems@seminartrainer.de

Anmeldung und Zahlungsbedingungen: Bitte melden Sie sich rechtzeitig an. Der Rechnungsbetrag ist fällig bei Rechnungsstellung, spätestens 10 Tage vor Seminarbeginn. Die Stornogebühren betragen € 50,-- bei Stornierung bis 10 Tage vor Seminarbeginn. Bei einer späteren Stornierung ist der gesamte Seminarpreis fällig, jeweils zzgl. MwSt. Mindestteilnehmerzahl 6 Personen, max. Teilnehmeranzahl bei den Telefontrainings 12 Personen. Die EMS GmbH behält sich vor, das Seminar zu stornieren, sofern die Mindestteilnehmeranzahl nicht erreicht wird.

(Bildmaterial oben © nyul - Fotolia.com)