



Programmbeschreibung

Telefonkompetenz Inbound

Worum geht es in diesem Training?

Das Telefon ist heute für die meisten Menschen sowohl geschäftlich als auch privat nicht mehr wegzudenken. Zwischen professionellem Telefonieren und einfach drauflos reden liegen Welten. Gekonnt eingesetzt ist das Telefon für die meisten Lebens- und Geschäftssituationen ein sehr effizientes und wirkungsvolles Instrument. Telefonieren muss man heute einfach können. Wie das geht, das lernen Sie in diesem Training.

Was bringt Ihnen dieses Training?

Der Hauptnutzen für Sie liegt darin, dass Sie zum Telefonieren eine neue Einstellung bekommen. Sie lernen die wichtigsten Prinzipien für professionelles Telefonmarketing. Sie erweitern zu Ihrer heutigen Berufstätigkeit Ihre Handlungskompetenz und haben mehr Spass am Telefonieren und an Ihrem Job.

Ihr Nutzen und Ergebnisse

- Sie begreifen die zentrale Bedeutung Ihrer Einstellung für gutes Telefonieren
- Sie sind für Ihr Unternehmen die erste Visitenkarte auf hohem Niveau
- Sie lernen eingehende Telefonate professionell entgegen zu nehmen
- Sie steuern die internen Telefonprozesse kundenorientiert und effizient
- Sie kontrollieren Gespräche gewinnend und bauen Vertrauen auf
- Sie meistern auch schwierige Gespräche und nutzen die Chancen darin
- Sie verkaufen sich und Ihre Firma jeden Tag freundlich und wirkungsvoll

Themen und Aspekte

Veränderungen in der Arbeitswelt	Kundenfreundliche Kommunikation
Telefonieren und Menschenkenntnisse	Kundenanforderungen übertreffen
Die Stimme und der erste Eindruck	Reklamationen als Chance nutzen
Was will der Kunde wirklich von mir?	Telefonmarketing für Mehrwert
Umgang mit Emotionen und Kundentypen	Umsetzung und Praxistransfer

Methodik und Prinzipien

- **Qualität** steht über allem, dh. die Bedürfnisse der Teilnehmenden
- **Praxis** steht im Vordergrund, dh. 20% Theorie und 80% Praxis
- **Ethik** ist zentral, dh. Achtung der Grundwerte, Respekt und Tugenden
- **Didaktik**, dh. das Ermöglichen von Lernfreude, Erfahrung und Erkenntnis
- **Methoden** aus der Erwachsenenbildung, kurzweilig und abwechslungsreich

Der Prozess

Lernprozess	Praxistransfer	Erfolgskontrolle
Interesse und Freude	Sinn und Wille	Kurzfristige Resultate
Prinzipien, Grundlagen	Ziele, Teilziele	Kleine Erfolgserlebnisse
Praxisbeispiele, Übungen	Kleine tägliche Schritte	Feedbackgespräche
Interaktion, Erkenntnisse	Wochen- und Tagesplan	Follow-up, Refresh

Durchführung

Zielgruppen:	Firmenspezifisch Alle Mitarbeiter mit täglichem Telefonkontakt
Ort:	Firmenintern oder extern
Dauer:	2 * ½ Tag im Abstand von 1-2 Wochen
Termine:	Nach Anfrage und Vereinbarung
Leistungen:	Training, Handbuch, Zertifikat
Methodik:	Praxis mit Phonecoach MP3
Trainer:	Marcel Zünd
Teilnehmer:	Gruppen von 4-6 Personen

Das Trainingskonzept

markettraining ist seit 10 Jahren ein erfolgreicher Realisator in der Personalentwicklung mit praxisnaher betrieblicher Weiterbildung, Trainings u. Coaching.

„Gedacht ist noch nicht gesagt, gehört, verstanden, einverstanden, getan, gekonnt und beibehalten“

Marcel Zünd

Das andere Training:

1. Ihre Motivation

Sie wollen sich weiter entwickeln. Formale Ausbildungen haben Sie genug. Sie wollen mehr Handlungskompetenz im telefonischen Kundenkontakt.

2. Ihre Situation

In Ihrem Unternehmen stehen Veränderungen an. Sie wollen mehr Arbeitszufriedenheit. Sie wollen ausgehend von Ihrer persönlichen Situation einen gezielten Schritte weiter kommen.

3. Ihre Persönlichkeit

Sie wollen persönlich einen Schritt näher zu Ihrem wahren Kern vorstossen. Sie übernehmen für sich die Verantwortung.

4. Ihre Arbeit

Sie wollen keine neuen Theorien, sondern praktische Methoden und Werkzeuge, welche Sie sofort in Ihrem Tagesgeschäft wirkungsvoll einsetzen können.

5. Ihre Lernfreude

Sie wollen mit Freude und Spass lernen. Sie wollen sich wohlfühlen und gestärkt aus dem Training kommen.

6. Ihre Ziele

Sie wissen, dass es konkrete und messbare Ziele und Teilziele sowie eine verbindliche Entscheidung braucht, damit Sie das Gelernte umsetzen.

7. Ihre Veränderung

Sie profitieren persönlich am meisten, weil Sie schnell merken, dass es in der Praxis funktioniert.

Carpe Diem

markettraining

Zürcherstrasse 12

8400 Winterthur

052 262 70 60

079 631 40 05

www.markettraining.ch

zuend@markettraining.ch