



Schwierige Telefonsituationen meistern

Teilnehmerkreis:

Alle, die im direkten telefonischen Kundenkontakt aktiv sind und ihr Telefonverhalten optimieren wollen.

Ziel:

Das Kommunikationsverhalten im modernen Call- und ServiceCenter steht im Mittelpunkt dieses Online-Lehrganges. Die Teilnehmer lernen den Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon.

Inhalt:

Ursachen für die Beschwerde und den Angriff herausfiltern

Lösungen gemeinsam erarbeiten

Vereinbarungen treffen

Den Kunden annehmen und zuhören

Gesprächsabschlussphase

Argumentation in Konfliktsituationen

Voraussetzung:

PC- und WINDOWS-Kenntnisse, geeigneter PC mit Internetzugang (Voraussetzungen siehe Internetseite www.ihkadhoc.de unter „System“, „System Check“ und „Technische FAQs“)

Online-Training:

20 Stunden Lernzeit online von zu Hause oder am Arbeitsplatz. Laufende Betreuung durch einen geschulten TeleTutor über Mail, Chat, Foren und ggf. Telefon- oder Online-Konferenz.

Zzgl. 2 UStd. Einführungsveranstaltung.

Freischaltung zum Selbstlernen: 3 Monate

davon die ersten 4 Wochen mit tutorieller Betreuung

Preis:

€ 150,--

Aufpreis für gedrucktes Skript: 15,-- € (unbedingt bei der Anmeldung angeben)

Kontaktaufnahme und Anmeldung:

www.ihkadhoc.de

Nächste Starttermine:

Der Einstieg in den Lehrgang ist jederzeit möglich.

Wir empfehlen Ihnen die Teilnahme an unserer Einführungsveranstaltung.

Die Termine und Orte finden Sie auf unseren Internetseiten.