



Telefontraining - Grundlagen

Teilnehmerkreis:

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

Ziel:

Das Kommunikationsverhalten am Telefon steht im Mittelpunkt dieses online-Lehrgangs.

Inhalt:

Kundenorientierung und Telefonservice
strategische Ausrichtung von Firmen auf Kunden
grundlegende Anforderungen am Telefon
Professionell Telefonieren
Der erste Eindruck
Die richtige Gesprächsatmosphäre

Richtiges Verhalten in den einzelnen Gesprächsphasen

Aktives Zuhören.

Fragetechniken und Verkaufstechniken beherrschen: Genaues Zuhören und richtiges Fragen

Voraussetzung:

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

Online-Training:

50 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:

€ 240,--

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.