DAUER
- 2 Tage

LINK ZU DEN TERMINEN
- **Terminplan Offene Seminare**
- weitere Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPEN

Mitarbeiter mit
- Telefon-Support-,
- Hotline- oder
- Helpdesk-Aufgaben

TEILNEHMER
- Präsenz: max. 10 Personen
- Online: max. 6 Personen

VERFÜGBAR
- als OFFENES Seminar
- als INHOUSE-Seminar
- im Präsenzformat
- im Live-Online-Format

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

TELEFON-SUPPORT-TRAINING

HILFE IM TECHNISCHEN SERVICE KOMPETENT UND PROFESSIONELL VERMITTELN

Der Telefon-Support ist in der Regel mehr als nur eine technische Infoquelle für Kunden. Was sie wirklich erwarten, ist ein „offenes Ohr" für Ihre Anliegen und maßgeschneiderte Hilfe. Inzwischen sind neben dem Telefon auch Online-Tools feste Kommunikationswege für Kundenkontakt und –support.

Daraus ergeben sich spezifische Anforderungen an die Mitarbeiter im Telefon-Support: Sie müssen der menschlichen Seite ebenso Rechnung tragen wie den technischen Hintergründen. Der Anrufer macht sich ein Bild von dem Menschen am Telefon und reagiert darauf. Ist er mürrisch, genervt, unbeholfen oder freundlich, engagiert und professionell? Die Stimme am Telefon ist die Visitenkarte und ebnet den Weg zur eigentlichen Problemlösung – Voraussetzung für Service-Excellence.

Ist dieser erste Schritt getan, so geht es um das systematische Eingrenzen des möglichen Fehlers und das Aufklären der Hintergründe für das Anliegen des Anrufers. Danach sind die notwendigen Schritte so zu erklären, dass es zu dem sprachlichen und technischen Niveau des Anrufers passt. Ausufernder Supportnutzung lässt sich so wirksam entgegenwirken. Wenn der Support-Mitarbeiter darüber hinaus sicherstellt, dass die Lösung auch wirklich richtig angekommen ist, so stellt er gleichzeitig die Qualität seiner Arbeit sicher.

Dies trainieren wir im praktischen Tun mit dem Ziel der echten Kundenbindung bei gleichzeitigem Kostenbewusstsein.

UND ÜBRIGENS

Wer als Supporter mit seinen Kunden und ihren Problemen besser zurechtkommt, hat auch mehr Freude an der Arbeit und steht treuer zum Unternehmen.

Details auf unserer Homepage

1.440 €
pro TN zzgl. MwSt.

STIMMEN UNSERER TEILNEHMER

„Insbesondere die Tipps im Umgang mit schwierigen Kunden waren für mich sehr nützlich."

„Sich vor Augen führen zu lassen, wie man aktuell am Telefon wirkt und wie man es ändern und beeinflussen kann, ist bemerkenswert."

IHR ANSPRECHPARTNER

KDT GmbH
Die Kundendienst-Trainer
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

SERVICE-INNENDIENST, SERVICE-AUßENDIENST, SERVICE-VERTRIEB

TELEFON-SUPPORT-TRAINING

HILFE IM TECHNISCHEN SERVICE KOMPETENT UND PROFESSIONELL VERMITTELN

INHALTE

- Professionelle Freundlichkeit am Telefon
- Mit dem richtigen Einstieg den Gesprächspartner gewinnen
- Mit der richtigen Taktik die Support-Ziele erreichen
- Ggf. einen Frageleitfaden/Checkliste erstellen
- Mit schwierigen Gesprächspartnern geschickt umgehen
- Bei Fehlern oder Reklamationen psychologisch geschickt "Schadensbegrenzung" betreiben
- Telefongerechte Fragetechnik
- Den Anrufer schnell „auf den Punkt bringen"
- Die Aussagen/Anliegen/Probleme des Kunden strukturieren
- Die Gesprächsführung übernehmen
- Verständlich erklären
- Durch passende Ausdrucksweise ein positives Firmenbild vermitteln
- Exzellente Serviceerlebnisse ermöglichen

IHR PERSÖNLICHER NUTZEN

Hier lernen Sie, wie Sie dem Kunden - auch ohne ihn zu sehen - das gute Gefühl des persönlichen Kontakts vermitteln. Sie lernen auch, mit der richtigen Taktik vom Gesprächspartner das zu erfragen, was nötig ist, um gezielt helfen und echten Kunden-Service bieten zu können.

AUS MANAGEMENT-SICHT: Helpdesk-Kosten senken durch zielgerichteten Support

AUFBAU/UPGRADE

Nach diesem Seminar steht Ihnen zur Vertiefung oder Spezialisierung u.a. folgende Themen

- **Ersatzteilverkauf und Ersatzteilberatung**
- **Profi im Service-Verkauf**

KDT

ANMELDUNG
RESERVIERUNG

Direkt zu Anmeldung oder Reservierung

© Copyright
KDT GmbH