



Telefon-Support-Training

Hilfe im technischen Service kompetent und professionell vermitteln



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Telefon-Support-Training](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse- und Online-Training buchbar

Zielgruppen

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

Investition

1.120 €
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 10 Personen

**auch als
Online-Training!**

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.

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.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, 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 zu können.

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.



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 zu können.

Aufbau/Upgrade

Nach diesem Seminar steht Ihnen die Möglichkeit eines Upgrades zur Qualifizierung **Zertifizierter Kunden-Kompetenz-Techniker Telefon-Support praxisgeprüft** offen.

Aus Management-Sicht:
Helpdesk-Kosten senken durch
zielgerichteten Support

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

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

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

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

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de