

## **Erweiterung sozialer Kompetenzen**

### **Kundendienst am Telefon**

#### **Ziele**

Die Teilnehmenden kennen die Besonderheiten eines kundengerechten Kommunikationsverhaltens am Telefon und sind in der Lage, Kundengespräche am Telefon erfolgreich zu gestalten

#### **Zielgruppen**

Mitarbeiter/innen in Dienstleistungsunternehmen, die telefonische Ansprechpartner/innen für Kunden sind

#### **Inhalte**

Die Teilnehmenden werden praxisorientiert mit den Besonderheiten der Kommunikation am Telefon vertraut gemacht. Sie definieren ihre konkreten Gesprächsziele im Rahmen eines kundengerechten Auftretens und erarbeiten die adäquaten Verhaltensmöglichkeiten für deren Erreichung. In Rollenspielen mit Audioaufzeichnung erhalten sie die Gelegenheit, ihr Gesprächsverhalten am Telefon zu reflektieren und zu trainieren.

Schwerpunkte des Seminars sind u.a.:

- Grundlagen der Kommunikation,
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon,
- allgemeine Merkmale eines kundenorientierten Gesprächsverhaltens,
- Möglichkeiten kundengerechter Information und Hilfestellung am Telefon,
- angemessener Umgang mit Kritik und Beschwerden,
- Vorbereitung eigener Gespräche als Anrufende/r.

#### **Dauer**

1 Tag oder nach Vereinbarung

## **Erweiterung sozialer Kompetenzen**

### **Kundendienst am Telefon**

#### **Kosten**

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

#### **Termine**

Nach Vereinbarung

#### **Hinweis**

Wir führen diese Veranstaltung nur für firmeninterne Gruppen durch.  
Einzelanmeldungen können leider nicht angenommen werden.

#### **Ansprechpartner:**

Hr. Neumann  
Verkehrsakademie  
Seminare  
Telefon: 030-256 25518  
Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr