

Training für die Hotline

Mitarbeiter, die hauptsächlich am Telefon arbeiten, müssen verschiedenste Situationen sofort erfassen, wichtige Entscheidungen treffen und schnell reagieren.

Um Ihre Kunden zu begeistern, werden in diesem Training vor allem Kommunikation und Serviceorientierung geschult. Freundliches und konsequent lösungsorientiertes Verhalten hilft Kosten und Ressourcen zu sparen, weil andere Abteilungen entlastet werden.

Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Hotline-Mitarbeiter, die das Basis-Seminar besucht haben.

Teilnehmeranzahl

max. 12

Dauer

8 Stunden inkl. Pausen

Ziele

Die Teilnehmer verstehen die Bedeutung von Serviceorientierung am Telefon. Sie erkennen den Wert ihrer Tätigkeit als lösungsorientierte Dienstleister und können Kunden umfassend beraten. Optimale Kommunikationstechniken steigern die eigenen Möglichkeiten, um besser und umfassend serviceorientiert handeln zu können.

Nach dem Training:

- verstehen die Teilnehmer die grosse Bedeutung einer Hotline als Dienstleistung ihres Unternehmens.
- identifizieren sie sich mit den eigenen Kunden, erkennen Kundenerwartung und Kundennutzen und können schnell und flexibel darauf reagieren.
- wissen sie, wie die Firma optimal am Telefon repräsentiert wird.
- erkennen sie die Chancen von Zusatzverkäufen für den Kunden und das eigene Unternehmen.
- wissen sie, inwiefern Eigenverantwortung, konkrete Zielsetzungen und der ökonomische Umgang mit eigenen Ressourcen wichtig für optimalen Service sind.
- können sie verschiedene Arten von Einwänden, Reklamationen und Kritik identifizieren und wissen damit umzugehen.
- kennen sie die Möglichkeiten und Grenzen telefonischer Beratung.
- sind sie sich ihrer persönlichen Wirkung am Telefon bewusst und können Techniken der positiven Gesprächsführung anwenden.
- kommunizieren sie mit verschiedenen Kunden adressatengerecht.
- beherrschen sie Fragetechniken für zielgerichtete Kundenkommunikation.
- kennen sie die [EDA-Strategie](#) und können diese für eigene Ziele einsetzen.

Methodik

Vortrag, Diskussion, Übungen, Fallstudien und Rollenspiele mit Situationen aus dem eigenen Berufsalltag