



Bei Anruf erfolgreich

**LandBauTechnik
Akademie**
powered by **AGRARTECHNIK**

Professionelle Interaktion | Für alle, die am Telefon etwas erreichen möchten, gibt es nun das neue Kompakt-Seminar „Telefontraining“ der LandBauTechnik-Akademie.

Jeder Mitarbeiter trägt durch das Telefon-Verhalten entscheidend für das persönliche und Unternehmens-Image bei. Entsprechend ist es wichtig, dass dies jedem auch bewusst ist, und sich professionell und kundenorientiert am Telefon verhalten wird. Es muss in kurzer Zeit gelingen, durch Freundlichkeit, Offenheit und Interesse den Zugang zum Anrufer zu finden. Nicht das Fachwissen entscheidet über den Ausgang des Telefonats, sondern die Art und Weise, auf den Kunden einzugehen. Eine kundenfreundliche Orientierung am Telefon beinhaltet nicht nur klares Sprechen, Freundlichkeit und gute Gesprächstechniken, sondern auch den gekonnten Umgang mit schwierigen Anrufern. Wie reagiert man auf aggressive Beschwerden oder unerfüllbare Kundenwünsche?

An Hand von Fällen aus der Praxis wird in diesem Seminar trainiert, wie man im telefonischen Kontakt zu einem guten Ergebnis kommt, sowie kundenfreundliche und für das Unternehmen passende Lösungen findet.

Kundenorientiertes Kommunizieren

Sie möchten in der Lage sein, kundenorientiert und professionell das Unternehmen am Telefon zu repräsentieren. Im Fokus des Seminars der LandBauTechnik-Akademie stehen dabei folgende Ziele:

Freundliches und professionelles Auftreten am Telefon, kundenorientiertes und lösungsorientiertes Verhalten, Sicherheit im Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächssituationen. Referent für diesen Kurs ist Andreas Fichtl, CST Business Solutions. Das Seminar richtet sich vorwiegend an Vertriebsmitarbeiter/innen, Kundendienstberater/innen und alle Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt. Die Teilnehmer/innen des

Seminars versuchten sich der Reihe nach am Telefon in einer möglichen Situation. Anschließend wurde deren Gesagtes genau analysiert. Diverse Floskeln oder sprachtechnische Fehler wurden so schnell erkannt und können künftig vermieden werden. In weiteren Gesprächen wurde auch das richtige Verhalten eines optimalen Reklamationsmanagements erläutert. Schon der nächste Kunde am Telefon wird davon profitieren. (juh)



Der Referent Andreas Fichtl erläuterte den Seminar-Teilnehmern die Lerninhalte und hatte zahlreiche Praxistipps für jeden Teilnehmer dabei.

Fotos: Hammerbacher (1)