

Starterkurs für Lernende

Lernenden ist der Umgang mit Kunden am Telefon oft fremd oder unangenehm. Sie prägen jedoch das Bild des Unternehmens genauso, wie ein langjähriger Mitarbeiter.

Zielgruppe: Dieser Kurs ist für junge Erwachsene, die an ihrem Arbeitsplatz Telefongespräche entgegennehmen.

Lernmethode: Der Stoff wird mit einer Power Point Präsentation vermittelt. Die TeilnehmerInnen erhalten Unterlagen zur Bearbeitung. Um die Spontanität am Telefon zu trainieren, setzte ich einen Softball ein. Zudem machen wir praxisnahe Übungen mit dem Funktelefon.



Nutzen für Lernende

- ✓ Kundenorientiert telefonieren ist für Dich kein Fremdwort mehr
- ✓ Du meisterst unangenehme Situationen souverän
- ✓ Ein reklamierender Kunde bringt Dich nicht ins Schwitzen

Nutzen für die Lehrfirma

- ✓ Die Einarbeitungszeit Ihres Lernenden verkürzt sich
- ✓ Der/die Lernende kennt die wichtigsten Telefonregeln
- ✓ Ihr Unternehmen wird von Ihrem Lernenden optimal repräsentiert

Dauer:	09.00 Uhr bis 17.00 Uhr, eine Stunde Mittagspause
Kursort:	Sälihof in Olten, ca. 7 Gehminuten vom Bahnhof
Datum:	Dienstag 12.10.2021
Kosten:	CHF 320.—
Inhalt:	-Wie nehme ich einen Anruf kundenorientiert entgegen? -Wie wirke ich auf meinen Gesprächspartner? -Das Weiterverbinden -Positive Formulierungen -Eine negative Botschaft professionell überbringen -Wie übernehme ich die Gesprächsführung? -Kunden und Lieferanten anrufen -Der richtige Umgang mit schwierigen Gesprächen

Der/die TeilnehmerIn erhält eine Teilnahmebestätigung.

Anmeldung unter www.irene-egli.ch oder info@irene-egli.ch

„Telefonieren ist wie eine Fremdsprache die gelernt und trainiert werden sollte“