

Servicekommunikation im Callcenter

LESEN
SIE
SICH
DIE
BESONNENHEIT

- Einleitung
- Kundenorientierung geht jeden an!
 - Was ist Service?
 - Überdenken Sie Ihre Einstellung!
 - Interne – Externe Kunden
- Grundlagen der (Telefon-)Kommunikation
 - Das Telefon als Serviceschnittstelle
 - Die verschiedenen Gesprächsarten
 - Die vier Seiten einer Nachricht
 - Die vier Arten der Wahrnehmung
 - Ebenen der Kommunikation
- Kommunikationsmittel Sprache
 - Selbstmord- und Reizwörter
 - Fragetechniken
 - Die verschiedenen Frageformen
 - Argumentationstechniken
- Richtige Formulierungen am Telefon



- Die persönliche Visitenkarte am Telefon
 - Die Stimme
 - Die Wortwahl
 - Die 10 Grundregeln der Sprechweise am Telefon
- Telefonieren in der Praxis
 - Richtig melden
 - Verbinden von ankommenden Anrufen
 - Verständigungsschwierigkeiten
- Die Organisation der Telefonarbeit
 - Effektivität
 - Gesprächsvorbereitung
 - Gesprächsdurchführung
 - Gesprächsnachbereitung
 - Telefonnotiz
- Tages-Clearing



Geben Sie den Teilnehmern bitte folgende Informationen:



- Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
- Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus? Warum sind SIE für die Kommunikation besonders wichtig?
- Welche telefonischen Hauptaufgaben oder Aufgaben an der Sprechanlage haben Sie?
- Was sind für Sie schwierige Telefonate / Telefonsituationen?
- Was sind für Sie angenehme Telefonate / Telefonsituationen?
- Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



*„Jeder Kundenkontakt ist ein Augenblick der Wahrheit,
in welchem der Kunde seine Vorstellungen von uns formt.“*

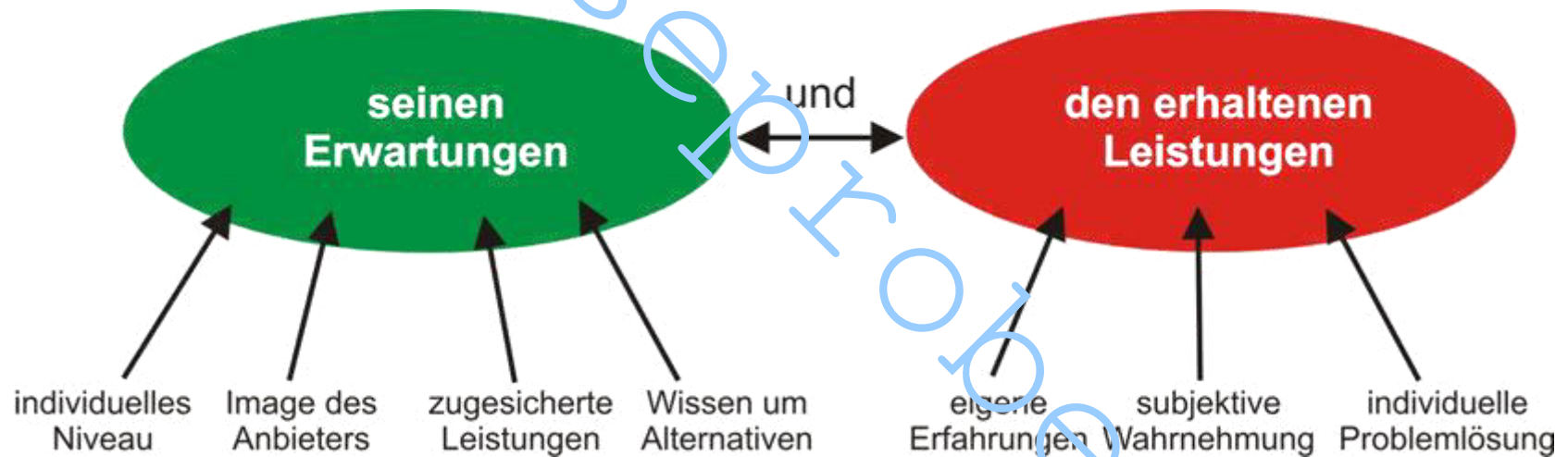
- Wie viele Augenblicke der Wahrheit haben Sie in Ihrem Bereich pro Jahr?
- Wie viele verlaufen davon positiv?
- Wissen Sie das mit Sicherheit oder hoffen Sie das nur?

**Jeder Kundenkontakt – ob klein oder groß – kann
Abwendung oder Begeisterung hervorrufen.**



Was ist Kundenzufriedenheit?

Kundenzufriedenheit ist das Ergebnis eines Vergleichsprozesses des Kunden zwischen:



Wer ist „mein“ Kunde?

