

# Servicekommunikation im Callcenter

LESEN  
SIE  
SICH  
DIE  
BESONNEN  
HINWEISE

- 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.“*

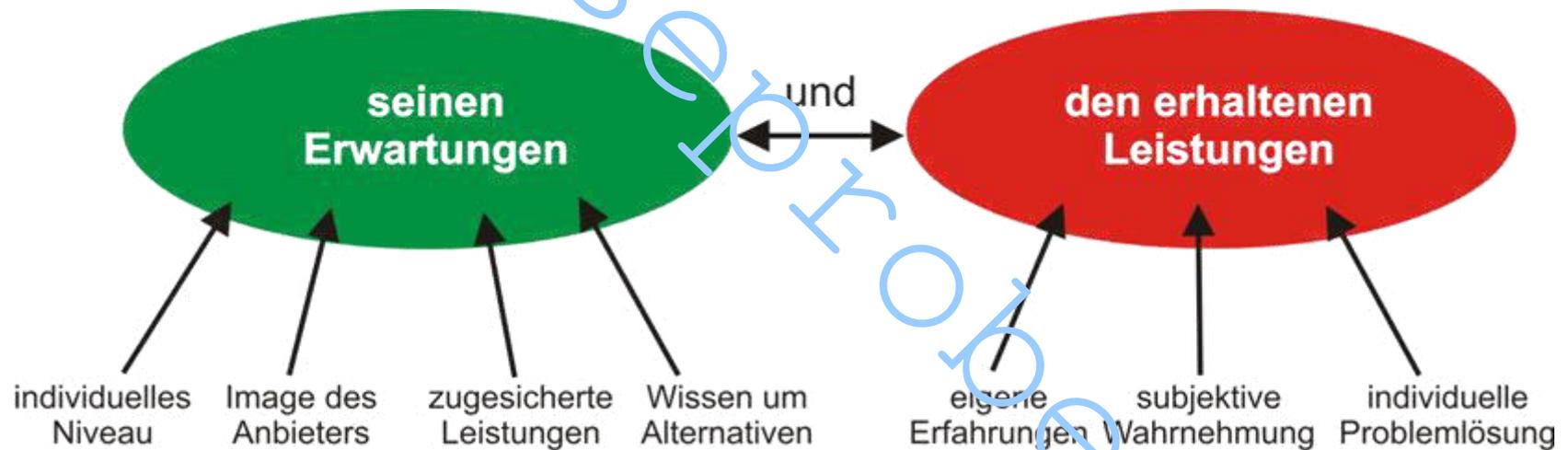
- Wie viele Augenblicke der Wahrheit haben Sie in Ihrem Bereich pro Jahr?
- Wie viele verlaufen davon positiv?
- Wissen Sie das mit Sicherheit oder hoffen Sie das nur?

**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?

