



TELEFON UND INFORMATIONSMANAGEMENT

- Zielgruppe:** Telefonzentrale, Telefonmanger/in in der zentralen Leitungsebene / Geschäftsführung / Messeverantwortliche Telefonzentrale
Zentrale und Sachbearbeiter mit Kundenkontakt
- Seminarziel:** Dienstleistungen und Informationsfluss erfolgen heute im schneller und präziser. Der sichere und verbindliche Umgang mit Informationen aller Art, ist eine der tragenden Säulen im Unternehmen. Auch in Stresssituationen die richtige Entscheidung treffen, auch ohne Anweisung, freiwillig Kompetenz und Verantwortung übernehmen, ist eine der wichtigsten Eigenschaften des zentralen Informationsmanagement. Die Aufgabe im Geschäftsleben besteht auch darin, Worte wie Qualität, kompetente und gute Beratung, Know-how, guten Informationsservice, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Erfahrung mit Leben zu erfüllen, sie täglich neu zu überdenken und sie gegenüber dem Kunden und auch der Geschäftsleitung zu beherrschen.
Kundenorientiertes Verhalten am Telefon fällt manchmal schwer und endet in Routinegesprächen. Diese Telefonate mit Interessenten und Kunden werden beendet, ohne die genauen Bedürfnisse und Wünsche zu erfragen.
- Methode:** Lehrgespräch, Kurzvortrag, Diskussion, Telefonübungen,
- Inhalte:**
- Unterscheidungsmerkmale zu Mitbewerbern
 - Kundenerwartung und Realität
 - Warum ist Kundenorientierung sinnvoll?
 - Die „Kundenschreckliste“ - Maßnahmenkatalog
 - Mit der richtigen Einstellung das Kundengespräch führen
 - Professionalität am Telefon
 - Grundlagen der Kommunikation
 - Wie schaffe ich eine gute Gesprächsatmosphäre
 - Systematische Kundenpflege
- Dauer:** 2 Tage