

Soziale Kompetenzen:  
Beispielhafte Trainingsinhalte

## Kundenorientiertes Telefonieren

---

Professionelle Kommunikation (non-)verbal führen

„Gespräche, insbesondere Telefongespräche führen kann doch jeder!“ Die Praxis zeigt uns etwas anderes auf: Viele unzufriedene Kunden, meist noch offene Fragen nach dem Kontakt, oftmals unnötige und lästige Rückrufe.

In jedem Kontakt mit Kunden, aber auch mit Mitarbeitern und Vorgesetzten geht es um den Eindruck den wir hinterlassen. Davon hängt unser (auch finanzieller) Erfolg der Beziehung ab. Kompetente Kommunikation, von Angesicht zu Angesicht oder via Telefon, schafft Vertrauen.

Damit ist das professionell geführte Gespräch ein wirkungsvolles Instrument zur Kundengewinnung und Kundenbindung. Durch effiziente und reibungslose Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden schaffen Sie sich Erfolgserlebnisse und Zufriedenheit.

Dieses Seminar möchte Ihnen Techniken vermitteln, um Ihren methodischen „Werkzeugkoffer“ in der Beziehungsgestaltung zu Ihren Kunden, Kollegen, Vorgesetzten und Geschäftspartnern zu erweitern.

Viel Freude am werken – oder wie schon Erich Kästner sagte: **„Es gibt nichts Gutes außer man tut es“**