

## Perfekter Kundendienst am Telefon: Erfolgreiche Kommunikation im Kundenkontakt

Sie sind «die akustische Visitenkarte» Ihres Unternehmens: Ihre Stimme prägt den ersten Eindruck von Anruferinnen und Anrufern, und Ihr Verhalten ist entscheidend dafür, wie sie das Unternehmen in Erinnerung behalten. Eine professionelle Kommunikation am Telefon beugt Reibungen und Konflikten vor und wirkt sich positiv auf die Effizienz und Motivation der Mitarbeitenden aus. In diesem Seminar gehen wir vor allem auf eingehende Anrufe ein.

### Seminarziel

Sie kennen die Grundlagen der Kommunikation und die wichtigsten Standards, mit denen Sie die Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden im telefonischen Kontakt verbessern. Sie erkennen die Bedürfnisse unterschiedlicher Anrufer und können auch mit verbalen Angriffen souverän umgehen, ohne unfreundlich zu werden.

### Seminarinhalt

- Grundlagen der Kommunikation für Telefon und Empfang
- Die Stimme am Telefon
- Telefonstandards von der Begrüssung über das Weiterverbinden bis zur Verabschiedung
- Kundenorientierte Gesprächsführung: Die Macht der positiven Sprache
- Stress abbauen am Telefon
- Zeit gewinnen durch richtiges Fragen
- Reklamation als Chance: Beschwerden professionell entgegennehmen und bearbeiten
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Verbale Angriffe gelassen abwehren

### Ihr Nutzen

- Sie sind mit den wichtigsten Telefonstandards vertraut
- Sie formulieren positiv
- Sie wissen, wie Sie mit unterschiedlichen Kundentypen am besten umgehen
- Sie üben das Gelernte in 1:1-Situationen vor Ort und erhalten Feedback

### Zielgruppe

Alle Personen, die einen grossen Teil ihrer Arbeit am Telefon erledigen:  
Empfang, Telefonzentrale, Kundendienst, Innendienst, Sekretariat, Sachbearbeitung, etc.

### Seminarleitung

Jacqueline Steffen, Betriebsökonomin HWV, Kommunikationstrainerin und Coach  
oder eine erfahrene Trainerin aus ihrem Team.