



KHW Ortenau BGA Wasserstr. 17 77652 Offenburg

An alle Betriebe !!

Telefon-Training Herausfordernde Telefonate meistern

Der Ton wird rauer !

Und wenn man dann am Telefon selbst gestresst und reflexhaft reagiert und nicht mehr souverän, dann können Telefonate mit Kunden aus dem Ruder laufen und eskalieren.

Im Dauerstress schaden Sie sich und Ihrer Gesundheit.

Reklamationen weiten sich aus, der Betrieb verliert Geld und Kunden und Sie selbst sind unzufrieden.

In unserem Training werden genau für diese und andere Situationen am Telefon bessere Lösungen gefunden. Positiver Nebeneffekt ist weniger Stress und mehr Energie für Telefonierende.

Wir bieten Ihnen für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für Führungskräfte unser 1-tägiges Telefon-Training an.

Thema: **„Herausfordernde Telefonate mit Kunden meistern.“**

Wann: **Mittwoch, 20. September 2023
09:00 Uhr - 17:00 Uhr**

Wo: **Wasserstraße 17, (Haus des Handwerks),
Sitzungsraum, 3. Obergeschoss, 77652 Offenburg**

Unser Experte, Herr Stefan Graßmann von der Simonis Service Kultur, hat sich auf das kurzweilige und anschauliche Training mit Mitarbeitern spezialisiert. Die Teilnehmer gewinnen mehr Sicherheit im Kundenumgang, üben und lernen praxisgerechte Verhaltensweisen und können so für begeisterte Kunden sorgen!

In unserem langjährig erprobten Training lernen Sie, wie Sie selbständig und auf Augenhöhe knifflige Telefonate und Reklamationen mit Kunden gestalten können.

Ziel ist immer eine WIN-WIN Situation: Die Entlastung und Stärkung von Ihnen, wertvolle Fachkraft und die passende Lösung für den Kunden.

Das bringt es Ihren Mitarbeitenden und den Führungskräften:

- Rhetorische Fähigkeiten und Lösungen für souveräne Telefonate
- Höhere Widerstandskraft auch bei der stressigen Gesprächen
- Mehr aufbauende Erfolgserlebnisse mit Kunden
- Wieder Freude an Kundengesprächen finden

Trainingsinhalte:

- Bewusst am Telefon wirken mit Stimme und Inhalt
- Der persönliche „Erste-Hilfe-Koffer“ bei Kunden-Attacken
- Souveräner, lösungsstarker Umgang bei Reklamationen
- Unangenehmes Kunden gekonnt mitteilen
- Kundenzufriedenheit abfragen, sich Energie-Kicks holen
- Zwischendurch auftanken mit Anti-Stress-Übungen
- Die Widerstandskraft stärken mit der eigenen Einstellung

Stefan Grassmann ist gelernter Zimmermann und Schauspieler. Er ist seit über 10 Jahren Spezialist für Verhaltenstrainings im Handwerk und schon jahrelang als Referent und Coach an unserer Seite.

Der Telefon Workshop kostet Sie inklusive Ganztagsverpflegung 185,00 EUR (zzgl. MwSt.) pro Person.

Bitte melden Sie sich und Ihre/n Mitarbeiter bis zum 24. Juli 2023 mit anhängendem Anmeldebogen schriftlich an.

Wir freuen uns auf einen spannenden, erlebnisreichen und ergebnisreichen Tag mit Ihnen und Ihren Angestellten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Kreishandwerkerschaft Ortenau



Michaela Moser