

## Qualitätssicherung

Die Professionalität Ihrer Kundenkommunikation am Telefon ist nicht nur Ihre Visitenkarte und spiegelt dem Kunden die Qualität Ihrer Dienstleistungen und Produkte wider. Sie muss auch genau wie jede andere Ihrer Dienstleistungen und Produkte in ihrer Qualität gesichert werden.

Wir erarbeiten mit Ihnen ein Konzept einschließlich der Instrumente zur Qualitätssicherung Ihrer Kundengespräche und unterstützen Sie bei der Implementierung. Wir übernehmen bei Bedarf Teile der Umsetzung oder bilden Ihre Coaches und Trainer aus – Sie entscheiden!



## Das „9x1“ der Kundenkommunikation

1. Strategische Einbindung
2. Methoden, die ankommen
3. Leitfäden bei Bedarf
4. Ganzheitliche Methodik
5. Professionelle Techniken der Kommunikation
6. Anwenderorientiert
7. Nachhaltig
8. Praxisorientiert
9. Qualitätssicherung

Dieses „9x1“ gewährleistet eine effiziente Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter und bei Umsetzung Erfolg in der Kommunikation mit Ihren Kunden.

Mitarbeiter fit machen für Ihre Kundengespräche, ob im Telefontraining, über ein internes Train the Trainer/Coach oder durch Maßnahmen der Qualitätssicherung!



*Wir optimieren Ihren Kundendialog!*

## Kundenkommunikation in Service und Vertrieb

**Telefonvertrieb**

**Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden**

**Train the Trainer/Coach**

**Qualitätssicherung**

**CHRISTIANE  
GLADEN**

HUMAN RESOURCES SERVICE



Am Kohlenbrink 5  
58300 Wetter an der Ruhr  
Tel.: 02335 . 9 75 30 10  
Fax: 02335 . 9 75 30 11  
Mobil: 0173 . 27 600 60  
www.hr-service.info  
Christiane.gladen@hr-service.info

## Telefonvertrieb

„Jedes Telefongespräch ist nur so gut wie das Gefühl, das es beim Kunden hinterlässt.“

### Inhalt

- o Die Bedeutung der telefonischen Kundenbetreuung
- o Störungen in der Kommunikation
- o Professionelle Kundenkommunikation
  - Aktives Zuhören
  - Persönliche Ansprache
  - Sie-Ansprache
  - Die Stimme: Ihr Handwerkszeug
  - Effiziente Gesprächsführung
  - Fragetechniken: Wer fragt, der führt!
  - Nutzen vermitteln
  - Verkaufsaktiv und kundenorientiert formulieren
  - Mit Ein- und Vorwänden umgehen
  - Gespräche verkäuferisch abschließen
- o Erstellung eines eigenen Gesprächsleitfadens
- o Praxisaufgabe

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die am Telefon Termine vereinbaren oder Produkte sowie Dienstleistungen vertreiben (Outbound)

**Dauer:** 1,5 Tage

## Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden

„Jedes Servicegespräch ist auch ein Verkaufsgespräch.“

### Inhalt

- o Die Bedeutung von Reklamationen
- o Der eigene Umgang mit Reklamationen und schwierigen Kunden
- o Störungen in der Kommunikation
- o Sich zwischen Kunden- und Unternehmensinteresse bewegen
- o Professionelle Kundenkommunikation
  - Aktives Zuhören
  - Persönliche Ansprache
  - Sie-Ansprache
- o Gesprächsführung bei Reklamationen und schwierigen Kunden
  - Do´s und Don´t´s
  - Effiziente Fragetechnik
- o Erstellung eines „Formulierungspools“ für authentische Gespräche
- o Praxisaufgabe

**Zielgruppe:** Mitarbeiter in Service und/oder Vertrieb mit telefonischem Kundenkontakt haben (In- und Outbound)

**Dauer:** 1 Tag



## Train the Trainer/Coach

### 1. Konzeptentwicklung

- o Bedarfsanalyse
- o Lernzieldefinition
- o Zielgruppenbeschreibung
- o Trainingsablauf/Struktur
- o Unterlagen
- o Methoden: Ihre Einsatzmöglichkeiten und Grenzen

### 2. Trainingsplanung

- o Organisation und Raumgestaltung
- o Zeiten und Dauer, Pausen

### 3. Trainingsdurchführung

- o Auftreten, Verhalten und Wirkung
- o Umgang mit Regeln
- o Edutainment!?
- o Visualisierung von Inhalten
- o Umgang mit Medien und professionell präsentieren
- o Möglichkeiten der Lernergebnissicherung und -kontrolle

### 4. Praxiseinheiten mit Videoanalyse

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die in Zukunft inhouse eigene Trainings planen und durchführen

**Dauer:** Abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter

