

## Visitenkarte des Hauses! Empfang und Telefon (Tagesseminar)

### Zielsetzung:

Das Handwerkszeug für erfolgreiche Kundenbeziehungen, das am Empfang und Telefon benötigt wird, wird erarbeitet.

Den Teilnehmern werden die Zusammenhänge zwischen ihrem Verhalten und dem Erfolg der Firma deutlich. Dadurch entsteht die Motivation, einen besseren Umgang mit den Kunden zu finden und mitzuhelfen, einen Kreis von zufriedenen Kunden aufzubauen und zu erhalten.

### Inhalt:

- Wie Sie erreichen, dass sich der Gesprächspartner „abgeholt“ fühlt
- Wie Sie noch besser erkennen, wo Sie den Gesprächspartner unterstützen können
- Wie Sie eine angenehme, Vertrauen einflößende Atmosphäre schaffen
- Gesprächsführung mit schwierigen Menschen
- Professionell am Telefon (Begrüßung, weiterleiten, kompetente Bearbeitung der Anliegen, Verabschiedung)
- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Essen, Rauchen, Trinken am Telefon und im Empfangsbereich
- Souveränes Auftreten mit Stil und Etikette

### Worum geht es?

Der erste Eindruck, den ein Kunde am Empfang oder am Telefon gewinnt, ist ausschlaggebend. Hier entscheidet sich ob ein potentieller Kunde Kunde wird, ob ein Kunde Kunde bleibt. Alle Welt ist sich einig: Kundenbindung erfolgt heute nicht mehr über das Produkt oder die Dienstleistung als solche, denn diese sind austauschbar. Kundenbindung erfolgt über die Repräsentanten des Unternehmens - die Mitarbeiter im Vertrieb, im Innendienst, an den Servicetelefonen – und darüber wie schnell und effizient Kundenwünsche erfüllt werden.

### Preis:

490,00 Euro + Mehrwertsteuer pro Seminar und Teilnehmer  
*Im Preis enthalten: Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen*

### Termin:

**Berlin:** 25.02.2019

**Penzberg:** auf Anfrage

### Veranstaltungsorte:

**Berlin**, nähere Informationen erhalten Sie rechtzeitig vor dem Seminar.