

/ Leistungen /

/ Training /

May-Personalmanagement

Graeffstr. 35
50823 Köln (Ehrenfeld)
Tel. +49-221-500 550 35
Fax +49-221-500 550 34
E-Mail willkommen@may-
personalmanagement.de

Telefontraining

Optimieren Sie Ihren direkten Draht zum Kunden

Am Telefon sind Ihre Mitarbeiter gleichermaßen Sprachrohr wie Visitenkarte Ihres Unternehmens. Als Unternehmens-Repräsentant stehen sie vor der Herausforderung, ihre Wertschätzung gegenüber den Kunden und Geschäftspartnern hörbar zu machen, Serviceorientierung zu leben und bei Stress und schwierigen Gesprächssituationen ruhig und souverän zu bleiben.

Unsere Telefontrainings unterstützen Ihre Mitarbeiter, ihr Verhalten am Telefon zu reflektieren und zu optimieren. Mit professioneller Rückmeldung zum Fremdbild und konkreten Hinweisen zeigen die Trainer von May-Personalmanagement auf, wie sie freundlicher und serviceorientierter auf ihre Kunden wirken können und im Telefonvertrieb schneller ans Ziel kommen.

May gibt zudem sofort umsetzbare Empfehlungen für die Kundengewinnung, die aktive Auftragsannahme oder zum Nachfassen von Angeboten. Weiterhin trainieren wir professionelles Beschwerdemanagement.

Unser Leistungsspektrum umfasst:

- Das Einmaleins des professionellen Telefonierens: Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung freundlich und verbindlich telefonieren
- Feedback zur Kommunikation und Wirkung am Telefon
- Beziehungsstörende, schädliche Redewendungen durch nützliche Formulierungen ersetzen
- Eingehende Anrufe aktiv entgegen nehmen
- Bedarfsermittlung am Telefon
- Weitervermitteln von Telefongesprächen an Kollegen
- Professionelles Beschwerdemanagement: Reklamation als Chance zur Steigerung der Zufriedenheit sehen und nutzen
- Souveräner Umgang mit Einwänden und Widerständen am Telefon
- Empfehlungen zur Bewältigung von schwierigen und grenzüberschreitenden Situationen am Telefon
- Neukundenakquisition über das Telefon
- Aktiver Telefonverkauf im Business-to-Business-Kontakt, überzeugen statt überrumpeln

/ Leistungen /

/ Training /

May-Personalmanagement

Graeffstr. 35
50823 Köln (Ehrenfeld)
Tel. +49-221-500 550 35
Fax +49-221-500 550 34
E-Mail willkommen@may-
personalmanagement.de

- Angebote und Mailings nachverfolgen, die Abschlussquote erhöhen
- Wichtige Redewendungen in Englisch
- Konkret und verbindlich verbleiben

Vorgehensweise

Zur Vorbereitung des Trainings führen wir Vortelefonate mit den Trainingsteilnehmern oder hospitieren an deren (Telefon-) Arbeitsplatz. Damit lernen wir Ihre Anforderungen am besten kennen und passen auf dieser Basis unsere Trainingsinhalte Ihrem speziellen Bedarf an.

Methoden

Praxisbezug steht an erster Stelle. Daher setzt May-Personalmanagement die Telefonanlage ein. Ihre Mitarbeiter führen Übungstelefonate zu unternehmensspezifisch relevanten Schlüsselsituationen, die mitgeschnitten und anschließend ausführlich analysiert werden. Ihre Mitarbeiter erhalten viele sofort umsetzbare Praxistipps, die ihnen die Arbeit erleichtern und bessere Ergebnisse bringen.

Unsere Telefontrainings sind als Gruppenveranstaltung und Einzelmaßnahme, z.B. im Rahmen eines Einzelcoachings, als Off oder On the Job-Training buchbar. Wir besuchen Sie gerne, um in einem unverbindlichen Vorgespräch zu klären, wie Sie Ihr Ziel am besten erreichen.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf! Telefon 0221-500 550 35.

Aus Feedbackbögen:

„Das Training war sehr interessant und aufschlussreich.“

„Es sind viele hilfreiche Tipps vermittelt worden, so dass ein Nachdenken, bzw. Umdenken bei mir stattgefunden hat.“

„Gut fundierter aufschlussreicher Stoff. Angenehmer Dozent.“

„Mir sind viele >>Fehler<< die ich mache aufgefallen, die sich durch Kleinigkeiten beheben lassen.“

„Erwartungen wurden übertroffen. Habe sehr viel mitgenommen, auch für das private Leben.“

/ Leistungen /

/ Training /

May-Personalmanagement

Graeffstr. 35
50823 Köln (Ehrenfeld)
Tel. +49-221-500 550 35
Fax +49-221-500 550 34
E-Mail willkommen@may-
personalmanagement.de

Anlage

Beispiele für firmeninterne Telefontrainings

Vertriebsinnendienst eines Industrieunternehmens, mit den Trainingszielen: Anfragen und Bestellungen von Kunden aktiv entgegen zu nehmen, Konditionen und Lieferzeiten zur beiderseitigen Zufriedenheit zu verhandeln, den Auftrag von der Planung bis zum Versand telefonisch abzuwickeln, sicher und souverän mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon umzugehen.

2-tägige Gruppentrainings in Kleingruppen à 5 Mitarbeiter, Übungen mit der Telefonanlage, im Anschluss je Mitarbeiter 2 bis 4 Stunden Training on the job am Arbeitsplatz zu den Themen: Kundenorientierung bei der Auftragsannahme, nützliche Redewendungen, freundlicher und verbindlicher Umgang mit internen und externen Kunden und Lieferanten, Beschwerdemanagement.

Supervisoren eines Vertriebsinnendienstes, mit der Aufgabe, eine einheitlich hohe Qualität bei inbound- und outbound-Calls sicherzustellen. Trainingsziele waren: Das eigene Telefonverhalten zu reflektieren und zu optimieren, Grundlagen für Kommunikation und Wirkung zu vermitteln, die Teamleiter in Basisfertigkeiten der Führung ohne Vorgesetztenfunktion zu qualifizieren, damit sie ihren Kollegen motivierendes, konstruktives Feedback geben können.

Umsetzung: 2-tägiges Gruppentraining, aufbauend auf einem Verkaufsdialektik-Telefontraining, das die Supervisoren gemeinsam mit ihren Teammitgliedern absolviert hatten, Kombination aus Telefontraining, Einheiten aus dem Bereich Führung und Train the trainer-Knowhow.

Verkaufsaußendienst mit den Trainingszielen: Im Business-to-Business-Bereich Neukundenakquisition über das Telefon zu betreiben, die systematische Vorgehensweise bei der Erschließung von neuen Kundenkontakten zu vermitteln, Hilfestellung beim Einsatz von nutzenorientierten Türöffnern um ins Gespräch mit Kunden zu kommen, Sicherheit im Umgang mit Einwänden.

Vorkenntnisse der Dialektik waren aus vorherigen Außendiensttrainings gegeben. Das Gruppentraining war stufenweise aufgebaut – Von der richtigen Haltung zur Akquisition über die Entwicklung eines Gesprächsleitfadens bis hin zu sofort umsetzbaren Argumentationssträngen, die den Vertrieblern halfen, bei potenziellen Neukunden Interesse an einem Besuchstermin zu wecken.