



"Wenn Du liebst, was Du tust, wirst Du nie mehr im  
Leben arbeiten." - Konfuzius

## **Online-Veranstaltung 3x90 Minuten an zwei Tagen**

### **Die Kundenerwartungen per Telefon und E-Mail übererfüllen**

Die Teilnehmer erhalten Instrumente und Techniken, die sie gezielt einsetzen können, um ihr Kunden-Verhalten und ihre Kommunikation zu verändern. Dabei geht es auch um die interne Kommunikation mit den Fachabteilungen, denn diese sind oftmals an schnellen Lösungen beteiligt und daher auch zur Zusammenarbeit zu motivieren.

#### **Trainings-Ziele:**

Das Training hat zum einen die Selbstreflexion als Ziel:

- Wie wirke ich auf meinen Kunden per E-Mail oder am Telefon?
- Wie service- und kundenorientiert kommuniziere ich?
- Wo liegen meine persönlichen Stärken in der Kommunikation?
- Welche Worte/Wortwahl benutze ich?

#### **Zielgruppe:**

Alle Personen im telefonischen Kundenservice und Back-Office, Mitarbeiter, Teamleiter

#### **Inhalte:**

##### **Die Grundlagen der Kommunikation**

- Wirkungsweise Kommunikation
- Das Bewußtheitsrad
- 4-Seiten einer Nachricht
- Reizworte
- Weichmacher
- Vorwurfsfrei kommunizieren

##### **Kudentypen-Schnellerkennung**

- Meine bevorzugten Kommunikations- und Verhaltensmuster
- Kudentypen am Telefon identifizieren
  - Signalworte
  - Verhalten
  - Erwartungshaltung

##### **Professionelle E-Mail Kommunikation**

- Sprache und Wortwahl
- Kundenorientierter Schreibstil
- E-Mail Knigge
- Proaktives Update an den Kunden per E-Mail oder Telefon
  
- Negative Botschaften neutral verpacken
- Umgang mit Beschwerden
- Reduzierung von Mail-Ketten



"Wenn Du liebst, was Du tust, wirst Du nie mehr im  
Leben arbeiten." - Konfuzius

- E-Mails mit den Fachabteilungen
- Das Telefonat als Alternative

Dauer: 2 Tage mit 3x90 Minuten zzgl. Breakout Sessions für Gruppenübungen und  
Ergebnis-Präsentationen

Anzahl Teilnehmer: Maximal 10

Methoden: Rollenspiele, Suggestopädie, Kurzvorträge, Gruppenarbeiten

Honorar pro Teilnehmer: 350,00 € zzgl. MwSt.