caritascampus

Weitere Informationen und Online-Anmeldung unter www.caritascampus.de

Web-Seminar: Telefon und Empfang - die Visitenkarte Ihres Unternehmens

Kundenservice und Beschwerdemanagement souverän meistern

Empfang und Telefonzentrale sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Sie vermitteln einen ersten Eindruck von der Dienstleistungskultur und Arbeitsweise Ihrer Einrichtung.

Gerade in der heutigen Zeit werden kommunikative, serviceorientierte und persönliche Kompetenzen am Telefon und Empfang vorausgesetzt. Engagierte, freundliche und zielgerichtete Gesprächsführung am Telefon sind die entscheidenden Wettbewerbsvorteile.

Inhalte:

- Der Empfang als Visitenkarte des Unternehmens: Der erste Eindruck
- Klima-Faktoren am Telefon
- Grundregeln zur Gesprächsgestaltung: Stimme, Sprache, Körpersprache
- Grundlagen der Gesprächsführung: Aktives Zuhören, wer fragt, der führt!
- Vermeidung von Gesprächskillern und Weichspülern
- Unterschiedliche Kommunikationsebenen
- Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen/Gesprächspartner_innen
- Grundlagen der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung

Ziele:

- Professionelle Kommunikation mit Kund_innen am Telefon und Empfang
- Kundenorientierte und strukturierte Gesprächsführung
- Freundliche, engagierte und sachliche Gespräche
- Einheitliche und repräsentative Kommunikation mit Kund_innen
- Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Methodik:

Interaktives und praxisorientiertes Präsenz-Training, Kollektive Fallberatung, Input, Diskussion und Erfahrungsaustausch.

Hinweis:

Sollte dieses Seminar coronabedingt nicht in Präsenzform stattfinden können, werden wir es als Web-Seminar durchführen.

Nummer

23224-008

Datum

11.06.2024
12.06.2024

Zeit

09:00 - 15:30 Uhr

Ort

Web-Seminar mit Zoom

Zielgruppen

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

Referent/in

Carina Lumme
Trainerin
Coach

Teilnehmende (max.)

12

Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

290.00 €

Normaler Preis für Externe

350.00 €

Bildungspunkte (ECTS)

1.10

Pflegepunkte (RbP)

10.00

Ansprechpartner/in

Christine Tameling

Verpflegung

Getränke und Mittagessen

Unterrichtsstunden

16

Material

Seminarunterlagen sind im Preis enthalten.