

## Call-Center - Schwierige Gesprächssituationen am Telefon

Aufbau-seminar für Call-Center-Agents

 Präsenztraining

Dauer : 2 Tage (14 Stunden)

Nr. : 7861

Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Erleben Sie in Ihrer täglichen Praxis auch Situationen, in denen es gilt, einen "kühlen Kopf" zu behalten? Kunden blocken durch Einwände? Sie fühlen sich vom Kunden unter Druck gesetzt durch Reklamationen und Beschwerden? Im Seminar erfahren Sie, wie Sie damit umgehen können. Sie verfügen über Ihre persönlichen Erfolgsstrategien im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen. Außerdem kennen Sie Techniken, die es Ihnen ermöglichen, mit Stress besser umzugehen, Stress zu bewältigen und daraus Ihr persönliches Power-Programm zu entwickeln

### Wer sollte teilnehmen:

#### Zielgruppe

Mitarbeiter im Call-Center.

#### Voraussetzungen

Call-Center - Erfolgreiche Kundenbetreuung/Outbound oder vergleichbare Kenntnisse.

### Trainingsprogramm

Erfolgreiche Beratungsgespräche:

Einwandbehandlung: Der Einwand kann eine Brücke sein! - Einwände erkennen, Hintergründe erfahren - Überzeugen durch richtige Argumentation - Erfolgreiche Formulierungshilfen

Reklamations-Management - Reklamation als Chance:

Persönliche Erfolgsstrategien bei Reklamationen - Auswirkungen der persönlichen Verhaltens- und Lebenseinstellung - Der "siebte Sinn" des Telefon-Profis - Mein "schwieriger Kunde": Ursachen, Hintergründe und Auswirkungen in kritischen Gesprächssituationen - Gesprächsabläufe kennen - Gespräche gezielt steuern

Das geheime Power-Programm:

Positiver Stress - Methoden und Lösungsstrategien für das eigene Telefonverhalten

### Schulungsmethode

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Fallbeispiele aus der Arbeitspraxis der Teilnehmer.

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata-cegos.de](mailto:seminaranmeldung@integrata-cegos.de)

<https://www.integrata-cegos.de/7861>

Generated on 28/10/2021