

Emrich Consulting

www.emrich-consulting.de

Training & Beratung

Telefon-Knigge

"Schönen guten Tag, was darf ich für Sie tun?!!"

Kundenorientierung am Telefon ist weit mehr als solch eine ausgefeilte standardisierte Begrüßungsformel. Ja, Ihr Gesprächspartner kriegt am anderen Ende der Leitung sehr wohl mit, ob Sie lächeln während Sie mit ihm sprechen! Auf der einen Seite wird das Telefon durch die Globalisierung immer wichtiger. Andererseits ist es unglaublich, wie hoch die Quote der Erfolgsverhinderungen und Geschäftsversenkungen durch unbedachtes oder gar unhöfliches Telefonieren bei den unzähligen Business-Telefonaten Tag für Tag ist.

Schlechtes Telefonverhalten

"Hallo, wer ist da?"

"Ich verbinde Sie mit XY."

"Das kann gar nicht sein!"

"Ich muß jetzt auflegen. Melden Sie sich doch einfach morgen nochmal!"

Professionelles Telefonverhalten

"Schönen Guten Tag, Firma XY, Sie sprechen mit Frau XY."

"Darf ich Sie mit XY verbinden?"

"Ich verstehe Ihren Ärger sehr gut!"

"Wann darf ich mich wieder bei Ihnen melden?"

Wie ging es Ihnen bei Ihrem letzten Telefongespräch?

Sind Sie auch schon bei besonders nervigen Gesprächspartnern „ausgerastet“? Wie geht es Ihrem Körper, wenn Sie am Apparat sind? War Ihr Hals und Nacken schon einmal verspannt durch das Festklemmen des Hörers zwischen Wange und Schulter?

Der Nutzen eines professionellen Telefontrainings gemäß einer Studie der Universität Tübingen:

1. Der Umsatz kann bis zu 30 % gesteigert werden.
2. Die Kundenzufriedenheit kann bis zu 40 % verbessert werden.
3. Die telefonierenden MitarbeiterInnen fühlen sich entspannter und kompetenter.

Voraussetzung ist, dass das Training maßgeschneidert nach einer Analyse des tatsächlichen Bedarfs der Teilnehmer stattfindet. Die spezifischen Stärken und Schwächen der Teilnehmer können durch anonyme Testanrufe präzise ermittelt werden.

Emrich Consulting unterstützt Sie als ausgewiesener Experte auf diesem Gebiet. Durch zahlreiche praxiserprobte Kniffe hilft **Emrich Consulting** Ihnen dabei, dass Sie und Ihre MitarbeiterInnen am Telefon „Call by Call“ eine seriöse und freundliche Visitenkarte Ihres Unternehmens hinterlassen. Unsere breitgefächerten Angebote zu den Themen Personalentwicklung (Training, Coaching, Outdoor,...) und Personalauswahl (Eignungstests, Assessment Center,...) entnehmen Sie bitte unserem neuen Webauftritt: www.emrich-consulting.de.

Dr. Martin Emrich, Ammergasse 13, 72070 TübingenTelefon: (07071) 25 20 30, Mobil: (0177) 7 86 91 15, Email: emrich@emrich-consulting.de