

Professionell mit Kunden agieren - Outbound-Training



Sprechen Sie Ihre Kunden richtig an

Im modernen Markt sind Callcenterlösungen nicht mehr wegzudenken. Egal, ob im Vertrieb, in der aktiven Beratung oder bei vielfältigen CRM-Maßnahmen sind Outbound Spezialisten sehr gefragt. Heute werden Callcenter bewußt für die Kundenansprache genutzt. An den Callcenteragent werden dabei hohe Anforderungen gestellt. Er muß kommunikativ sein, von den Vorgaben oder den Produkten seines Unternehmens überzeugt sein und mit den unterschiedlichsten Kunden ein frei geführtes Gespräch managen. In diesem Seminar erleben Sie, welchen enormen Einfluß die eigene Einstellung zu sich und zu dem Kunden auf Ihre erfolgreichen Telefonate hat. Die Kenntnisse, die wichtigsten Bereiche des Lebens in Einklang zu bringen und sich mit der Arbeitsaufgabe zu identifizieren, werden sowohl Ihnen als auch Ihren Kunden in Zukunft neue Perspektiven im Umgang mit dem Telefon als Ihrem wichtigsten Arbeitsinstrument eröffnen. Erschließen Sie sich das Bild und das Tätigkeitsfeld der Outboundtelefonie oder optimieren Sie Ihren Arbeitsstil.

Aus dem Inhalt:

- Begriffe und Aufbau eines Callcenters
- Anforderungen an den CCA
- Fragetechniken, -arten
- Einwanderkennung und -behandlung
- Praktische Übungen

„Das Telefon ist auf Dauer der kurze Weg, um ferne Kunden zu aktivieren.“
A. Moder

