Programmablauf

Erfolgreich am Telefon

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
08.30–09.00 Uhr	Empfang mit Kaffee und Gipfeli
09.00–09.20 Uhr	**Seminarbeginn/Vorstellungsrunde/Einführungsgedanken**
09.20–09.30 Uhr	**Unsere Wirkungsmittel beim Telefonieren** • Verbal – paraverbal – nonverbal
09.30–10.30 Uhr	**Kundenbegrüssung** • Begrüssungsformel (Inbound) • Weiterleitung • Korrekte Antworten bei Abwesenheiten • Meldeformel (Outbound) • Mimik, Haltung und Stimme • Praxissimulation: Klang der Stimme
10.30–10.45 Uhr	Kaffee- und Kommunikationspause
10.45–11.15 Uhr	**Kunden- und dienstleistungsorientierte Gesprächsführung** • Aktives Zuhören und Empathie • Sie-Botschaften und Zauberwörter • Fragetechniken • Praxissimulation
11.15–12.15 Uhr	**Gesprächstechniken** • LIMO-Methode • Empathisch «Nein sagen» • Praxissimulation
12.15–13.30 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
13.30–14.45 Uhr	**Reklamationen und Beschwerden** • Professionelles Verhalten bei Reklamationen • Praxissimulation
14.45–15.00 Uhr	Kaffee- und Kommunikationspause
15.00–16.15 Uhr	**Umgang mit «schwierigen» Kunden** • Definition «schwierige» Kunden • Gesprächsführung bei Vielrednern, Besserwissern und Co. • Mit verärgerten, provokativen und arroganten Kunden souverän umgehen • Praxissimulation
16.15–16.30 Uhr	**Seminartransfer** • Persönlicher Massnahmenplan • Seminarschluss und Verabschiedung
16.30 Uhr	Seminarschluss