Programmablauf

Erfolgreich am Telefon

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

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