



Ihr Techniker muss her – am  
besten gestern!

Kundenorientiert Telefonieren im Service-  
Innendienst

# Ihr Techniker muss her – am besten gestern!

## Kundenorientiert Telefonieren im Service-Innendienst

Wie oft hören Ihre Mitarbeiter im Service-Innendienst vergleichbare Aussagen von aufgebrauchten Kunden? Und wie serviceorientiert reagieren sie, damit Ihre Kunden sich gut betreut fühlen? Ihr Servicetelefon ist Ihr direkter Draht zum Kunden.

Nutzen Sie diesen Kontakt, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden und den Erfolg Ihres Servicebereichs zu steigern.

### Das Ziel:

Ihre Mitarbeiter lernen, wie sie auch schwierige Gespräche am Telefon entspannt und kundenorientiert führen. Ihr kommunikatives Geschick wird zum Plus Ihrer Serviceabteilung.

### Die Inhalte:

- Das bedeutet der Kunde für meine Firma  
Und das bedeutet er für mich
- Das erwartet der Anrufer vom Servicetelefon  
Und das erwartet mein Chef
- Innen- und Außendienst beeinflussen sich
- So erlebe ich mich im Kundenkontakt  
Und wie erlebt mich der Kunde?
- Unsere Kunden verstehen und ihre Anliegen ernst nehmen
- Was ist das Besondere bei Telefongesprächen?
- Der Anrufer hört mehr: Lächeln, Mimik, Haltung, ...
- Kundenorientiertes Melden als Gesprächseinstieg
- Das Gespräch bewusst steuern
- Meine Anrufer beruhigen und Eskalationen vorbeugen
- Unangenehmes serviceorientiert mitteilen
- Gute Lösungen erarbeiten

### Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter im Telefonsupport sind sicher und stressfrei
- Ihre Kunden fühlen sich gut betreut
- Nachgelagerte Serviceabläufe laufen reibungslos
- Gutes Servicetelefon bedeutet gute Kundenbindung

### Methodik:

Lehrgespräch, Diskussionen, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisorientierte Rollenspiele, mit Telefonanlage und Videoauswertung.

### Option Coaching:

Bei einem zusätzlichen Coaching am Arbeitsplatz mit realen Kundengesprächen erfahren die Teilnehmer optimale Unterstützung. Das Coaching (max. 4 Teilnehmer pro Tag) wird ergänzend zur Veranstaltung in Ihrem Unternehmen durchgeführt. Fragen Sie uns nach einem Angebot.ervice-

## Zielgruppe:

Mitarbeiter des Service-Innendienstes, die telefonischen Kontakt zu Kunden haben