

# „Das Telefon - Visitenkarte Ihres Unternehmens“



Telefonischer Kontakt zu unseren Kunden ist durch nichts zu ersetzen.

Schnell - effektiv - persönlich!

Das Telefon ist das beste Medium zur Kundenfindung, zum Kundenservice und zur Kundenbindung.

Viele Unternehmen nutzen aber nicht alle Chancen dieser Kundenkommunikation:

Ein unprofessioneller erster Eindruck, fehlerhafte Beschwerdebearbeitung oder vergebene Vertriebschancen durch fehlende Akquise oder Angebotsnachverfolgung sind die Folge.

Selten erhalten Sie und Ihr Unternehmen hierzu Feedback. Weder von Kunden, noch intern.

Hier bieten wir Ihnen externes Feedback und praxisnahe Unterstützung in unserem 3-stufigen Telefontraining.

## 1. Zunächst findet eine genaue Analyse statt:

Wie ist das Telefonverhalten Ihrer Mitarbeiter und Abteilungen?

Wo gibt es Verbesserungspotentiale?

## 2. Basis jedes Top-Telefonats ist Kommunikation:

In einem 1-2-tägigen Seminar erarbeiten wir gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern das nötige Kommunikationsrüstzeug als Basis jedes Telefonats:

- Kommunikationsgrundlagen
- Verhalten am Telefon
- Umgang mit Beschwerden
- Verkaufsgrundlagen
- Gemeinsamer Telefonleitfaden



## 3. Aber: Theorie ist nicht alles!

Deswegen folgt nun „training on the job“ zur Umsetzung in der Praxis.

Hier telefonieren wir gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern, nicht in gestellten Trainings-telefonaten, sondern in „Live“- Gesprächen mit Ihren Kunden (unter Beachtung aller Datenschutzrichtlinien).

**Denkbar und von uns bereits erfolgreich durchgeführt ist unser „Telefontraining“ für:**

- Technischen Telefonservice und -support
- Bestellannahme
- Telefonzentrale
- Reklamationsabteilung
- Vertrieb, Akquise und Angebotsnachverfolgung

**Trainer: Kai und Dagmar Heß**

**Ort: Inhouse in Ihrem Unternehmen**

**Interessiert?**

**Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuelles Angebot**

**info@ztn-deutschland.de**

**+49 8093 9059862**