

„Spaß macht Erfolg & Erfolg macht Spaß!“



Angelika Riedlbauer

dipl. Trainerin
Geschäftsführerin

Günther Mathé

dipl. Trainer und Coach
Unternehmensberater
Geschäftsführer



P.b.b. DVR 0841803 Bildung Aktuell Nr. 05/09 Verlagspostamt: 4020, Erscheinungsort: 4052 Ansfelden MHV: V.z.s.u.a.w. perfect learning, Dametzstraße 1-7, 4020 Linz, Zulassungs Nr. 022031246W

ONLINE TELEFON COACHING



Online Telefon Coaching

Online Telefon Coaching (OTC) ist eine einzigartige Trainingsmaßnahme um Ihre speziellen Telefonanforderungen und Ihre Telefonperformance zu steigern. Auf Wunsch vereinbaren wir vor Beginn der Coachingeinheiten eine Kick Off Veranstaltung um einheitliche Maßnahmen festzulegen.

Ziele

Online Telefon Coaching ist eine erfolgreich erprobte und effiziente Trainingsform zur Entwicklung von

- ✦ einer einheitlichen Unternehmenstelefonkultur
- ✦ Qualitätsstandards in Telefonhotlines
- ✦ Customer Relationship Management
- ✦ Steigerungen im Telefonverkauf
- ✦ Reklamationsbearbeitung
- ✦ Telefonmarketing
- ✦ Auftragsbearbeitung

Nutzen

- ✦ Gemeinsam erschaffen wir eine einheitliche Unternehmenstelefonkultur, die anschließend auf jeden Mitarbeiter individuell übertragen wird.
- ✦ Das Training wird durch die simulierten Kundengespräche am gewohnten Ort ihrer Mitarbeitern sehr authentisch und ermöglicht einen effizienten Transfer in die Praxis.
- ✦ In nur 40 Minuten und ca. 3 OTC Einheiten pro Mitarbeiter werden die wichtigsten Grundlagen einer erfolgreichen Telefonstrategie durchgearbeitet und in die Praxis umgesetzt.



Besonderheiten

- ✦ Ihre Mitarbeiter werden von unserem Coach direkt an Ihrem Arbeitsplatz angerufen und geschult.
- ✦ Ihre Mitarbeiter können das „Coaching on the job“ sofort und unmittelbar ein- und umsetzen.
- ✦ Es fallen keine zusätzlichen Spesen (Hotel, Fahrt, lange Abwesenheitszeiten) an
- ✦ Jeder Mitarbeiter wird auf seine individuellen Bedürfnisse und Herausforderungen am Telefon geschult.
- ✦ Nach jedem Online Telefon Coaching erhält Ihr Mitarbeiter ein persönliches Protokoll, welches er unmittelbar nach dem Coaching zugesandt bekommt.

Mögliche Inhalte und Themenbereiche

- ✦ Körpersprache am Telefon
- ✦ Emotionaler Zugang zu den Kunden
- ✦ Einheitliche Unternehmensbegrüßungsformeln
- ✦ Effiziente Telefonkultur
- ✦ Verkaufsabschluss am Telefon
- ✦ Aktive Sprache
- ✦ ersonifizieren
- ✦ Gesprächsführung
- ✦ Umgang mit aufgebracht Kunden und Reklamationen
- ✦ Dialektik

careercenter USP

- ✦ Persönliche Beratung und Betreuung von Günther Mathé
- ✦ Spaß macht Erfolg und Erfolg macht Spaß
- ✦ Hohe Beratungskompetenz
- ✦ Seminarerfahrung seit 1985
- ✦ Kreativ, flexibel
- ✦ Individuelles Seminardesign - ISD®
- ✦ Erfahrener Trainer-Pool für Spezialgebiete
- ✦ Alles aus einer Hand (Beratung - Konzeption - Organisation - Durchführung - Kontrolle)
- ✦ Network-Partner aus den Bereichen Seminarhotels/Outdoor/IT

