

„Spaß macht Erfolg & Erfolg macht Spaß!“



Angelika Stadlmayr, MBA

dipl. Trainerin
Geschäftsleitung

Günther Mathé, MBA

dipl. Trainer und Coach
Unternehmensberater
Geschäftsführer



www.gradoguide.info

careercenter
seminare - training - coaching

phone +43 699 / 12 003 003, fax +43 732 / 79 70 70 20
address dametzstraße 1-7, A-4020 linz/donau
email office@careercenter.at, web www.careercenter.at



Richtig Telefonieren will gelernt sein



Telefoniere immer so, als wärst
du selber an der anderen Leitung

careercenter
seminare - training - coaching



P.b.b. DVR 0841803 Bildung Aktuell Nr. 05/17 Verlagspostamt: 4020, Erscheinungsort: 4052, Ansfelden MHV: V.z.s.u.a.W. perfect learning, Dametzstraße 1-7, 4020 Linz, Zulassungs Nr. 02Z031246M

<p>Verkaufen = wie flirten?</p>	<p>Macht der Sprache</p>	<p>Coaching</p>	<p>Kommunikation 4.0</p>	<p>Persönlichkeitsanalyse</p>	<p>Führungskräfte und High potentials fördern und fordern</p>	<p>Bildungskatalog</p>
--	---------------------------------	------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	--	-------------------------------



Ihre akustische Visitenkarte

Das Telefon ist und bleibt trotz Social-Media und Apps das führende Medium für den direkten Kundenkontakt. Die Visitenkarte jedes Unternehmens sind die eigenen Mitarbeiter! Deshalb ist bereits der erste Eindruck am Telefon entscheidend für den Gesprächspartner.

Kundengespräche am Telefon zu führen ist für jeden Mitarbeiter eine Herausforderung. Beim Telefonieren reduziert sich die Kommunikation auf das, was wir hören,

deshalb sind Tonlage, Tonfall und deutliches Sprechen so wichtig.

Zum Verbessern, Üben und Festigen der Telefonkompetenz Ihrer Mitarbeiter bieten wir verschiedene Trainingsmaßnahmen an, die auf Ihre firmeninternen Bedürfnisse und Wünsche abgestimmt werden. Neben Telefonseminaren für Teams und Gruppen bieten wir auch individuelle Trainings on the job und online telefon coachings an.

Mögliche Trainingsmaßnahmen

- **Telefonseminare mit Präsenz:**
1–2 Tage; inhouse oder in einem externen Seminarhotel
- **training on the job:**
Dabei werden die Mitarbeiter persönlich an ihrem Arbeitsplatz geschult. Der Trainer kann somit den Mitarbeitern umgehend ein ausführliches Feedback geben und der Mitarbeiter kann das Feedback sofort in die Praxis umsetzen. Nach dem training on the job bekommt jeder Mitarbeiter sein individuelles Protokoll
- **online telefon coaching:**
Hier werden die Mitarbeiter von unserem Coach direkt am Arbeitsplatz angerufen und geschult. Das Training wird durch die simulierten Kundengespräche am gewohnten Ort sehr authentisch und praxisnah. Nach dem online telefon coaching erhalten die Mitarbeiter ein persönliches Protokoll

■ **mystery calling:**
Auf Wunsch bieten wir auch anonyme Testanrufe an, um tatsächliche Verkaufs- und Beratungssituationen nachzustellen und eine objektive, externe Überprüfung Ihrer Qualitätsstandards durchzuführen.

■ **webinar:**
Telefonkompetenzen stärken: Wir bieten verschiedene Module mit Kurzinputs und Impulssetzungen im Bereich Telefonie an. Die Teilnehmer können sich aus verschiedenen Standorten zum webinar einloggen. Der Anzahl an Zuhörern sind nach oben hin keine Grenzen gesetzt.

Gerne besprechen wir mit Ihnen die verschiedenen Trainingsmaßnahmen im Detail und erarbeiten ein Konzept, das Ihren unternehmens- und mitarbeiterspezifischen Bedarf abdeckt.

Zielgruppe

- Alle Ihre Mitarbeiter, die telefonischen Kundenkontakt – egal in welcher Form – haben.

Zielsetzung

- Erhöhung der Servicequalität und Professionalität im persönlichen Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Kunden
- Entwicklung einer einheitlichen Unternehmenstelefonkultur
- Steigerung der Qualitätsstandards in Telefonhotlines
- erfolgreiches Telefonmarketing
- Intensivierung des Customer Relationship Managements
- professionelle Auftrags- und Reklamationsbearbeitung
- Steigerung im Telefonverkauf – lösungsorientiertes Verkaufen
- Out- und Inbound-Telefonate erfolgreich durchführen

Mögliche Inhalte und Themenbereiche

- der erste Eindruck am Telefon
- richtige Kommunikation im Telefonkontakt
- aktives Zuhören und Personalisieren
- Gesprächsführung und Fragetechniken
- Körpersprache am Telefon
- service- und kundenorientiertes Telefonverhalten
- Verkaufsabschluss am Telefon
- Umgang mit aufgebrachtten Kunden und Reklamationen
- Praxiseinheiten mit Video und/oder Audioanalyse

ISD® – individuelles Seminar design

Gemeinsam mit Ihnen konzipieren wir ein auf Ihr Unternehmen abgestimmtes Programm zum Thema „professionelles und erfolgreiches Telefonieren“. Nachhaltigkeit ist bei careercenter Seminaren eine Selbstverständlichkeit.

Wir legen großen Wert auf eine praxisnahe Seminargestaltung und bieten eine Reihe von Möglichkeiten, um die Inhalte nachhaltig zu festigen und einen optimalen Transfer in die eigene berufliche Praxis zu ermöglichen.

careercenter USP

- Spaß macht Erfolg und Erfolg macht Spaß
- persönliche Beratung und Betreuung
- Trainingserfahrung seit 1985
- individuelles Seminar Design – ISD®
- erfahrener Trainer-Pool
- Network-Partner (z.B. Hotels, Outdoor, ...)
- Nachhaltigkeitspakete von Basic bis Expert
- blended learning
- alles aus einer Hand (Beratung – Konzeption – Organisation – Durchführung – Kontrolle)
- erhebliches Maß an Flexibilität, Spontanität und Kreativität
- ungewöhnliche Ideen
- besondere Empathiefähigkeit
- sehr hohe Beratungskompetenz und Qualität

