



Hewlett Packard Enterprise

Course Datasheet

Erfolgreiches Telefonieren

Kursnummer – H0DH2S

Dauer – 1 Tag

Instructor Led Training (ILT)

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Personen, die ihren Auftritt am Telefon gegenüber Dritten professionell gestalten möchten

Ziel

Nach diesem Seminar können die Teilnehmer bewusster und erfolgreicher Termine vereinbaren, sich bei/mit einem Kunden am Telefon geschickter / strategischer positionieren und damit ihre Verkaufschancen wesentlich erhöhen. Ausserdem wissen die Teilnehmer, mit einer telefonischen Reklamation professionell umzugehen.

Inhalt

- Unterschiedliche Gesprächspartner
- Terminvereinbarung
- Kalte Aquse am Telefon
- Allgemeine Regeln am Telefon
- Telefon-Konferenz
- Reklamation