

## F.I.T. am Telefon, Teil 2

### Wer sollte an diesem Training teilnehmen?

Mitarbeiter/Innen und alle die am Training "F.I.T. am Telefon, Teil I" teilgenommen haben und die ihre Arbeitsweise am Telefon weiterentwickeln wollen.

### Wobei soll mich das Training unterstützen?

Sie entwickeln bei diesem Training Strategien zur Bewältigung schwierigster Telefongespräche wie z.B. den Umgang mit „ungerechten“ Gesprächspartnern und schwerwiegenden Reklamationsfällen.

### Welche Ziele werden mit diesem Training verfolgt?

Die Teilnehmenden...

... knüpfen an das Training **F.I.T.** am Telefon, Teil I an

... sind in der Lage, auch schwierige Kundenpositionen anzuerkennen

... kennen das eigene Konfliktverhalten und sind in der Lage, dies zu steuern

... kennen arbeitsorganisatorische Grundlagen, die einen telefonischen Arbeitsplatz „stressfrei“ sein lassen

### Welche Inhalte werden vermittelt?

- \* Souverän durch die richtige Fragetechnik im Reklamationsfall
- \* Zuhören; Anerkennen; Klären; Lösen; Abschließen – ZAKLA: Eine Strategie zur lösungsorientierten und konfliktfreien Einwandbehandlung
- \* Proaktiver Umgang mit dem eigenen Stress- und Konfliktverhalten
- \* 5 hilfreiche Schritte zur maßgeschneiderten Serviceleistung am Telefon

### Wie lange dauert das Training und wann findet es statt?

Dauer: 1 Tag – Beginn: 10:00 Uhr; Ende: 17:00 Uhr

Termine finden Sie in unserer Übersicht auf [www.plum-partner.de](http://www.plum-partner.de)

### Was kostet die Teilnahme an diesem Training?

Teilnahmegebühr, inkl. Übungs- und Arbeitsmaterial, pro Person:

389,00 € zzgl. 19% MwSt

Verpflegungs- und ggf. Übernachtungskosten, pro Person:

89,00 € zzgl. 19% MwSt

### Wie werde ich nach dem Training begleitet?

Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die Ihnen den Transfer in Ihre persönlichen Arbeitsabläufe nachhaltig sichert. Innerhalb der ersten 12 Wochen nach der Teilnahme nutzen Sie zwei 15-minütige Online-Coachings. Diese sind für alle Teilnehmenden unserer offenen Trainings kostenfrei.