



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

Schwierige Telefonate souverän meistern

[NEU]

Wobei soll mich das Training unterstützen?	Wer sollte an diesem Training teilnehmen?												
<p>Sie entwickeln in diesem Training Strategien zur Bewältigung schwierigster Telefongespräche wie z. B. den Umgang mit "ungerechten" Gesprächspartnern und schwerwiegenden Reklamationsfällen.</p>	<p>Mitarbeiter/innen im Verkaufsdienst und alle Mitarbeiter/innen, die am Training "F.I.T. am Telefon , Teil 1" teilgenommen haben und die ihre Arbeitsweise am Telefon professionalisieren wollen</p>												
Welche Ziele werden mit diesem Training verfolgt?	Wie lange dauert das Training und wann findet es statt?												
<p>Die Teilnehmer ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... knüpfen an das Training F.I.T am Telefon, Teil 1 an</li> <li>... sind in der Lage, auch schwierige Kundenpositionen anzuerkennen</li> <li>... sind in der Lage, Einwände lösungsorientiert zu bearbeiten</li> <li>... erkennen ihr eigenes Konfliktverhalten und sind in der Lage, dieses zu steuern</li> <li>... kennen arbeitsorganisatorische Grundlagen, die einen telefonischen Arbeitsplatz "stressfrei" sein lassen</li> </ul>	<p>Trainingsdauer: 1 Tag 10:00 - 17:00 Uhr</p> <p>Aktuelle Termine finden Sie in beigefügter Übersicht oder unter <a href="http://www.plum-partner.de">www.plum-partner.de</a></p> <th data-bbox="1124 786 2157 849">Was kostet die Teilnahme an diesem Training?</th> <tr> <td data-bbox="1124 855 2157 901"> <p>Teilnahmegebühr pro Person: 295,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p> </td> <td data-bbox="1124 908 2157 954"> <p>inkl. aller Unterlagen und Arbeitsmaterial</p> </td> <tr> <td data-bbox="1124 960 2157 1007"> <p>Verpflegungskosten pro Person: ca. 60,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p> </td> <td data-bbox="1124 1013 2157 1059"></td> </tr> </tr> <tr> <th data-bbox="85 1048 1115 1110">Welche Inhalte werden vermittelt?</th> <th data-bbox="1124 1048 2157 1110">Wie werde ich nach dem Training begleitet?</th> </tr> <tr> <td data-bbox="85 1117 1115 1444"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Souveräne durch die richtige Fragetechnik im Reklamationsfall</li> <li>* Zuhören; Anerkennen; Klären; Lösen; Abschließen – ZAKLA: Eine Strategie zur lösungsorientierten und konfliktfreien Einwandbehandlung</li> <li>* Proaktiver Umgang mit dem eigenen Stress- und Konfliktverhalten</li> <li>* 5 hilfreiche Schritte zur maßgeschneiderten Serviceleistung am Telefon</li> <li>* Organisation und Administration am Telefonarbeitsplatz</li> </ul> </td> <td data-bbox="1124 1117 2157 1444"> <p>Innerhalb der ersten 12 Wochen nach Ihrer Trainingsteilnahme können Sie zwei 15-minütige Telefoncoachings kostenfrei nutzen. Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die den Lerntransfer in Ihre Arbeitsabläufe sichert.</p> <th data-bbox="1124 1289 2157 1351">Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?</th> <tr> <td data-bbox="1124 1358 2157 1404"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul> </td> <td data-bbox="1124 1410 2157 1457"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul> </td> </tr> </td></tr>	Was kostet die Teilnahme an diesem Training?	<p>Teilnahmegebühr pro Person: 295,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p>	<p>inkl. aller Unterlagen und Arbeitsmaterial</p>	<p>Verpflegungskosten pro Person: ca. 60,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p>		Welche Inhalte werden vermittelt?	Wie werde ich nach dem Training begleitet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Souveräne durch die richtige Fragetechnik im Reklamationsfall</li> <li>* Zuhören; Anerkennen; Klären; Lösen; Abschließen – ZAKLA: Eine Strategie zur lösungsorientierten und konfliktfreien Einwandbehandlung</li> <li>* Proaktiver Umgang mit dem eigenen Stress- und Konfliktverhalten</li> <li>* 5 hilfreiche Schritte zur maßgeschneiderten Serviceleistung am Telefon</li> <li>* Organisation und Administration am Telefonarbeitsplatz</li> </ul>	<p>Innerhalb der ersten 12 Wochen nach Ihrer Trainingsteilnahme können Sie zwei 15-minütige Telefoncoachings kostenfrei nutzen. Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die den Lerntransfer in Ihre Arbeitsabläufe sichert.</p> <th data-bbox="1124 1289 2157 1351">Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?</th> <tr> <td data-bbox="1124 1358 2157 1404"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul> </td> <td data-bbox="1124 1410 2157 1457"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul> </td> </tr>	Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul>
<p>Teilnahmegebühr pro Person: 295,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p>	<p>inkl. aller Unterlagen und Arbeitsmaterial</p>	<p>Verpflegungskosten pro Person: ca. 60,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p>											
<p>Verpflegungskosten pro Person: ca. 60,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.</p>													
Welche Inhalte werden vermittelt?	Wie werde ich nach dem Training begleitet?												
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Souveräne durch die richtige Fragetechnik im Reklamationsfall</li> <li>* Zuhören; Anerkennen; Klären; Lösen; Abschließen – ZAKLA: Eine Strategie zur lösungsorientierten und konfliktfreien Einwandbehandlung</li> <li>* Proaktiver Umgang mit dem eigenen Stress- und Konfliktverhalten</li> <li>* 5 hilfreiche Schritte zur maßgeschneiderten Serviceleistung am Telefon</li> <li>* Organisation und Administration am Telefonarbeitsplatz</li> </ul>	<p>Innerhalb der ersten 12 Wochen nach Ihrer Trainingsteilnahme können Sie zwei 15-minütige Telefoncoachings kostenfrei nutzen. Holen Sie sich individuelle Unterstützung, die den Lerntransfer in Ihre Arbeitsabläufe sichert.</p> <th data-bbox="1124 1289 2157 1351">Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?</th> <tr> <td data-bbox="1124 1358 2157 1404"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul> </td> <td data-bbox="1124 1410 2157 1457"> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul> </td> </tr>	Welche weiteren Trainings stellen eine gute Ergänzung zu diesem Training dar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Effektives Zeit- und Selbstmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Rhetorik</li> </ul>												