

«Kundenorientierung am Telefon und E-Mail – inkl. Einbezug von Produkte- und Dienstleistungskennnissen»

Wie Sie mit Leichtigkeit entspannte Momente erleben

Kursziele

Durch Anwendung der Instrumente des kundenorientierten Verhaltens können die Mitarbeitenden im Innendienst den Kunden mit Empathie, Souveränität und Selbstsicherheit begegnen.

Dies bedeutet, dass sie durch sicheres Auftreten mit Leichtigkeit ihre Kompetenzen leben können, insbesondere in schwierigen Gesprächen. Erzielt wird dabei eine Entlastung am Telefon.

Kursinhalte

- Sammeln der individuellen Fälle von Kontakten am Telefon, in denen Schwierigkeiten eruiert werden müssen – *bewusst werden der Wichtigkeit eines ersten Eindrucks am Telefon*
- Allgemeine Themen der Kundenorientierung am Telefon wie im schriftlichen Kontakt
Filtern von Offerten und Emails / angemessene Emailsprache / Begrüssung / Verabschiedung / Weiterleiten / Zusammenfassungen / Informationsweitergabe / im Kontakt sein
- Fragetechnik als Element der Empathie
Interesse zeigen / klären / genau sein / erforschen
- Sprachliches Einfühlungsvermögen
Die Macht der 1. Reaktion / Aktion statt Reaktion / Begriffe und deren Bedeutung / Entlastung im Ausdruck
- Umgang mit schwierigen Situationen
Belastungen und individuelle Entlastungen / positive Haltungen / Möglichkeiten für Stressabbau / Leichtigkeit im Umgang.

Methode

Interaktives Training mit eigenen Fallbeispielen der Teilnehmenden (diese ins Seminar mitbringen).

Zielgruppe

Innendienstmitarbeitende in Betrieben

Mindestteilnehmerzahl: 7 Personen / Maximalteilnehmerzahl: 14 Personen

Referentin

Mariella De Matteis ist in einem Handwerkerhaushalt aufgewachsen, hat eine Buchhändlerinnenlehre absolviert und danach 20 Jahre im Bereich des Telefons gearbeitet, sei es im Telefonverkauf wie auch im Kundenservice. Zu ihren Stationen gehörten ebenfalls der Aufbau und die Leitung eines Kundenservice mit 25 Mitarbeitenden.

Seit 2002 arbeitet sie im Bereich des Trainings und Coachings und hat sich darin entwickelt und weitergebildet, dies mit der Ausbilderin mit Fachausweis, mit einem Nachdiplomstudium als Kommunikationstrainerin und einem CAS in Organisationsentwicklung und Changemanagement. Ihre Neugierde gegenüber Menschen ist eine ihrer wichtigsten Leidenschaften.

Kursdaten und -dauer, Ort

Kurs 1: Dienstag, 23. Februar 2027, Beginn: 9.00 Uhr, Ende: ca. 17.00 Uhr

Ort: Noch offen; dieser wird aufgrund der Herkunft der Teilnehmenden festgelegt.

Kurs 2: Mittwoch, 10. März 2027, Beginn: 9.00 Uhr, Ende: ca. 17.00 Uhr

Ort: Noch offen; dieser wird aufgrund der Herkunft der Teilnehmenden festgelegt.

Anmeldefrist: Dienstag, 26. Januar 2027

Kosten

VFS-Mitglied: CHF 150.- inkl. MwSt. und Unterlagen und Verpflegung

Nicht-VFS-Mitglied: CHF 260.- inkl. MwSt. und Unterlagen und Verpflegung

Mitbringen

Bitte denken Sie daran, Ihren SVEB-Bildungspass zum Kurs mitzubringen. Falls Sie noch keinen besitzen, kann dieser über die VFS-Geschäftsstelle bestellt werden. Für Nichtmitglieder fallen Kosten von **CHF 6.–** an.