



An die
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll
Telefon: 0171-2902190
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 13.01.2015

VC5016 Telefonieren im MarktServiceCenter/KundenServiceCenter

Zielgruppe: Mitarbeiter im MSC/KSC

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Telefonverhalten der Mitarbeiter im MarktServiceCenter / KundenServiceCenter prägt ganz entscheidend das Image der Bank. Endlose Warteschleifen und unfreundliche Mitarbeiter führen oft zur Verärgerung der Kunden. Der professionelle und moderne Umgang mit dem Kommunikationsinstrument Telefon wird heute als Standard vorausgesetzt.

In dem Training lernen die Mitarbeiter im MarktServiceCenter / KundenServiceCenter das professionelle Verhalten am Telefon und ankommende Anrufe professionell zu managen. Sie lernen mit schwierigen Situationen souverän umzugehen. Sie erarbeiten die Technik der Terminvereinbarung für die Kundenberater und nutzen einen verkaufsorientierten Gesprächsabschluss am Telefon.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus?

Ich freue mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de



VC5016 Telefonieren im MarktServiceCenter/KundenServiceCenter

ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im MarktServiceCenter bzw. KundenServiceCenter
IHR NUTZEN	Professionelles Verhalten am Telefon ist eine wichtige Visitenkarte für den Außenauftritt Ihrer Bank. In diesem Training lernen Sie alle Bereiche des professionellen Verhaltens am Telefon: Ankommende Anrufe freundlich und verbindlich zu managen, Termine für die Berater vereinbaren und mit schwierigen Situationen am Telefon gekonnt und souverän umgehen.
INHALT	<ul style="list-style-type: none">- Das Telefon als wichtiges Medium im Kontaktmanagement zum Kunden- Sprache und Sprechweise am Telefon- Rechtsgrundlagen der Telefonakquisition- Der Gesprächsleitfaden (Das Telefon-Skript)- Kundenorientierte Begrüßung am Telefon und Gesprächseinstieg- Neugierde-Wecker am Telefon- Cross-Selling am Telefon- Die Technik der Terminvereinbarung- Der verkaufsorientierte Gesprächsabschluss- Zielorientierte Lösungen für schwierige Situationen am Telefon- Übungen zu verschiedenen Gesprächssituationen am Telefon
TERMIN/ORT	16.03. - 17.03.2015 in Weissenburg Hotelbetrieb GmbH, Billerbeck
TRAINER	Manfred Richter, selbständiger Berater und Trainer
IHRE INVESTITION	520 Euro zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten