

## Telefonieren kann doch jeder!???



Qualifizierung von Mitarbeitern im  Callcenter  
Basis-Telefontraining

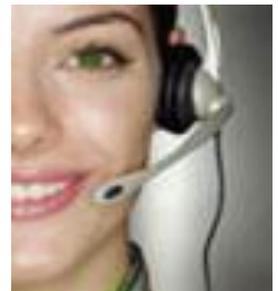
4.-5.10.2012



## Zielsetzung

### Qualifizierung zum Call-Center-Agent in Sparkassen-Call-Centern

In dem Seminar wird kompaktes Basis-Wissen für Call-Center-Mitarbeiter in Sparkassen vermittelt. In nur zwei Seminartage werden die Grundlagen rund um die Themen Kommunikation am Telefon, Umgang mit schwierigen Situationen, adäquate Einwandbehandlung und Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen geschult.



#### Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Sparkassenmitarbeiter, die in der nächsten Zeit eine Tätigkeit im In- oder Outboundbereich einer Sparkasse aufnehmen werden. Darüber hinaus ist eine Teilnahme auch für die Mitarbeiter geeignet, die bereits über praktische Erfahrungen in einem Sparkassen-Call-Center verfügen, aber noch keine Schulung zur Vermittlung der Basiskompetenzen absolviert haben.

#### Inhalte:

- ▶ Kundenerwartungen
- ▶ Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- ▶ „Grundregeln“ für das Telefonieren - Gesprächsführung
- ▶ Grundlagen qualifizierter Gesprächsführung/Kommunikation/Argumentation
- ▶ Sensibilisierung für Cross-Selling-Ansätze, aktive Kundenansprache
- ▶ Einwandbehandlung
- ▶ Umgang mit schwierigen Situationen
- ▶ Fazit: Regeln, Merksätze

#### Weitere Leistungen:

- ▶ Abwechslungsreiche Moderation und anregendes Seminar-Design
- ▶ Umfangreiche Teilnehmerunterlagen
- ▶ Farbige Fotoprotokolle als PDF-Datei

#### Termin:

4.-5. Oktober 2012



## P reise

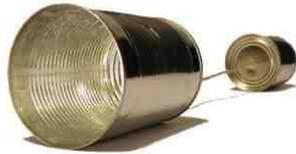
Die Abrechnung erfolgt MWSt-frei über die Sparkassenakademie Münster. Teilnehmerunterlagen und Fotoprotokolle sind im Preis enthalten.

Zur Sicherung des Seminarerfolges empfehlen wir eine anschließende Begleitung in der Praxis. Hierzu erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Fragen Sie uns!

[info@gesser.biz](mailto:info@gesser.biz)





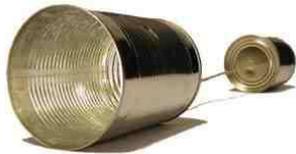
## R eferenzen

Nachfolgend haben wir eine kleine Auswahl der Unternehmen aufgelistet, die wir in den letzten Jahren betreut haben. Eine komplette Referenzliste - auch zu anderen Themen - finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten. Gerne nennen wir Ihnen auf Wunsch Rufnummer und Namen der direkten Ansprechpartner in den Unternehmen.



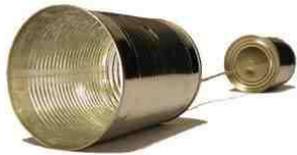
Fragen Sie uns!

Institute der Sparkassenorganisation	
Sparkasse Celle	Aufbaut Inbound-Team Projektbegleitung - Personalauswahl - Schulung - Transfer
Sparkasse Dortmund	Weiterentwicklung Inbound - diverse Seminare und TaA Teamentwicklungsmaßnahmen Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Trainerausbildung Teamaufbau Outbound Personalauswahl Koop-Partner Callcenter-Qualitätstage
Sparkasse Emsland	Weiterentwicklung Inbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards
Sparkasse Erwitte-Anröchte	Weiterentwicklung Inbound und Outbound Telefontraining und TaA Inbound und Outbound
Sparkasse Essen	Weiterentwicklung Inbound Weiterentwicklung Outbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Teamentwicklungsmaßnahmen
Sparkasse Fürstfeldbruck	Weiterentwicklung Inbound Telefontraining und TaA Inbound und Outbound Trainerausbildung
Sparkasse Gladbeck	Telefontraining und TaA Outbound Aufbau Inbound
Sparkasse Hannover	Weiterentwicklung Outbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Aufbau Inbound Mitwirkung bei der Integration zweier Teams nach Fusion Trainerausbildung
Sparkasse Harburg Buxtehude	Weiterentwicklung Inbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Telefontraining und TaA Trainerausbildung
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert	Trainerausbildung
Sparkasse Krefeld	Trainerausbildung Unterstützung Teamhandbuch



## R eferenzen

Institute der Sparkassenorganisation	
Sparkasse Landshut	Aufbau Inbound Telefontraining und TaA
Sparkasse Lemgo	Weiterentwicklung Inbound und Outbound Telefontraining und TaA Inbound und Outbound
Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen	Aufbau Inbound Projektbegleitung Telefontraining und TaA
Sparkasse Schwerte	Weiterentwicklung Inbound und Outbound Telefontraining und TaA Inbound und Outbound
Kreissparkasse Steinfurt	Aufbau Outbound Aufbau Inbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Trainerausbildung
Sparkasse Trier	Weiterentwicklung Inbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Trainerausbildung
Sparkasse Vest Recklinghausen	Personalauswahl Telefontraining und TaA
Sparkasse Wermelskirchen	Telefontraining und TaA
Verbandssparkasse Wesel	Trainerausbildung Telefontraining und TaA
Bayerncard Service	Training am Arbeitsplatz Projektbegleitung
1822direkt	Projektplanung Finanzplanung am Telefon Script- und Prozessentwicklung Telefontraining und TaA Trainerunterweisung
Finanz Informatik	Training am Arbeitsplatz Inbound Weiterentwicklung Inbound und Outbound Projektbegleitung Kommunikationsstandards/Teamhandbuch Trainerausbildung
LBS Nord	Trainerausbildung
LBS Saar	Weiterentwicklung Outbound Telefontraining und TaA



## Literatur

### **Ganz einfach...erfolgreich telefonieren** **Peter Gesser**

Deutscher Sparkassenverlag Stuttgart  
Januar 2010

Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

Das Werk behandelt alle Aspekte der In- und Outbound-Telefonie im Dienstleistungsbereich und kann somit auch zum Selbststudium genutzt werden.

Auszug aus dem Inhaltsverzeichnis

- 1 Telefonieren damals und heute
  - 2.1 Selbsttest Inbound (reaktives Telefonieren)
  - 2.2 Selbsttest Outbound (aktives Telefonieren)
  - 2.3 Was ist anders am Telefon? Begründungen für Belächeltes!
  - 2.4 Was hat „singen“ eigentlich mit Telefonieren zu tun?!
- 3 Kommunikation am Telefon - Standards für In- und Outbound
  - 3.1 Verhaltensstandards
  - 3.2 Formelle Standards
  - 3.3 Rhetorische Standards - sprachliches Verhalten
- 4 Inbound: Gespräche professionell entgegen nehmen
  - 4.1 Den Kunden Fall abschließend zufriedenstellen
  - 4.2 Den Kunden weiter leiten
  - 4.3 Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
  - 4.4 Datenschutz, Beraterhaftung & Co
- 5 Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen
  - 5.1 Mit System und Struktur zum Erfolg - Organisation meiner Akquise
  - 5.2 Vor dem Reden Hirn einschalten: Skripte als intelligente Unterstützung
  - 5.3 Fragetechniken zur Bedarfsermittlung
  - 5.4 Argumentationsregeln
  - 5.5 Telefonterminakquise - Ablauf und Beispiele
  - 5.6 Telefonverkauf - Ablauf und Beispiele
  - 5.7 Schlagfertigkeit: Umgang mit klassischen Einwänden
- 6 Cross-Selling-Ansätze erkennen und nutzen
- 7 Nachwort - Blick in die Gegenwart - Entwicklungstrends
- 8 Anhang
  - 8.1 Übungen
- 9 Checklisten/Hilfen





## Kontakt

GESSER -  
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Peter Gesser  
Lucas-Cranach-Strasse 29  
45768 Marl

fon +49 2365 518104  
fax +49 2365 518105  
mobil +49 172 28 13368

[peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)

[www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)  
[www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info)

