




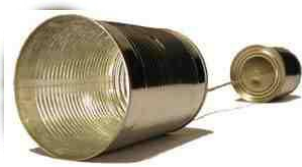
Telefonieren kann doch jeder!???



Qualifizierung von Mitarbeitern im  Callcenter
Basis-Telefontraining

15.-16.Oktober 2013

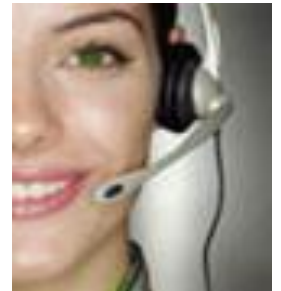




Zielsetzung

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:

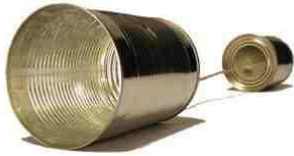
- ▶ Kundenerwartungen
- ▶ Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- ▶ „Grundregeln“ für das Telefonieren - Gesprächsführung
- ▶ Grundlagen qualifizierter Gesprächsführung/Kommunikation/Argumentation
- ▶ Sensibilisierung für Cross-Selling-Ansätze, aktive Kundenansprache
- ▶ Einwandbehandlung
- ▶ Umgang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

Weitere Leistungen:

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

Termin:

15.-16. Oktober 2013



P reise

Die Abrechnung erfolgt MWSt-frei über die Sparkassenakademie Münster.

Preis: 520 €

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





Referenzen

Seit 1995 bin ich für nahezu 100 Unternehmen tätig gewesen. Viele dieser Unternehmen sind zwischenzeitlich durch Fusionen oder Umfirmierungen nicht mehr unter den "alten" Bezeichnungen am Markt aktiv. Ich habe daher den Überblick mit meinen Referenzen aus Gründen der Übersichtlichkeit gestrafft. An dieser Stelle sind die Unternehmen, für die ich in den letzten 2-5 Jahren tätig war, aufgeführt. Ich habe die Übersicht nach meinen Kernkompetenzen und weiteren Themenfeldern gegliedert. Einzelne Erfahrungsberichte zu durchgeführten Maßnahmen sind auch auf unseren Seiten im Internet unter www.gesser.biz unter der Rubrik "Unternehmen"/"Referenzen" zu finden.

Führungskräfteentwicklung

Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
Sparkasse Gladbeck
Bürgschaftsbank Schleswig Holstein
Weberbank Berlin

Vertriebsthemen Privatkundenbereich

Sparkasse Gladbeck
Stadtsparkasse Gronau
Sparkasse Arnshagen-Sundern
Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe
Sparkasse Zollernalbkreis
LBS Saar
Weberbank Berlin

Vertrieboptimierung Geschäftsstelle

Sparkasse Gladbeck
Stadtsparkasse Gronau
Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse

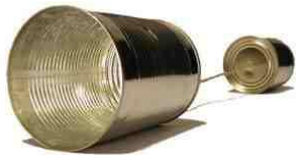
Tefonservices - Call-/Servicecenter

Sparkasse Celle
Sparkasse Dortmund
Sparkasse Essen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Sparkasse Emsland
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude
Sparkasse Herford
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Höxter
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lüdenscheid
Sparkasse Mittelthüringen
Sparkasse Neu-Ulm -Illertissen
Sparkasse Schwerte
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südhöln

Sparkasse Trier
Sparkasse Unna
Sparkasse Vest Recklinghausen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Verbandssparkasse Wesel
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik Münster
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
Weberbank Berlin
Bayerncard Services; München

Weitere Themengebiete habe ich für folgende Unternehmen bearbeitet:

Sparkasse Aschersleben-Staßfurt
Sparkasse Chemnitz
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Unna
Sparkasse Werl
Kreissparkasse Sangerhausen
Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis
SaarLB
Westfälische Provinzial Versicherungen
Deutscher Sparkassenverlag
Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Albis Capital AG
Bayerncard Services, München
ABC-Privatkundenbank ab 2008 ready bank
Autobank Österreich
Berliner Bank
Berner & Mattner Systemtechnik GmbH
Bremen - Wach-und Ordnungsdienste GmbH
Kreishandwerkerschaft Gelsenkirchen
MindBusiness GmbH
MindJet GmbH
Randstad
Toyota Deutschland/Lexus Deutschland
Sparkassenakademie Münster
Sparkassenverband Bayern
Rheinische Sparkassenakademie
Ostdeutsche Sparkassenakademie Potsdam
Sparkassenakademie Kiel



Literatur

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

Deutscher Sparkassenverlag Stuttgart
Januar 2010

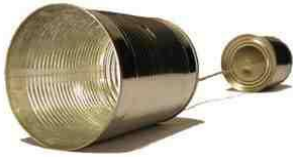
Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

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

www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info

