

## Telefonieren kann doch jeder!???



Qualifizierung von Mitarbeitern im  Callcenter  
Basis-Telefontraining

23.-24. September 2014

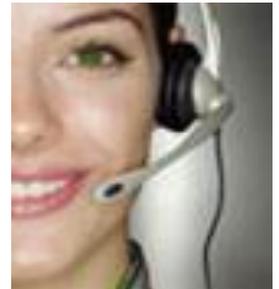




## Zielsetzung

### 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:

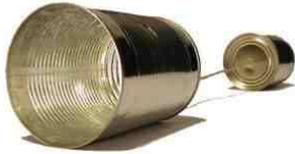
- ▶ Kundenerwartungen
- ▶ Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- ▶ „Grundregeln“ für das Telefonieren - Gesprächsführung
- ▶ Grundlagen qualifizierter Gesprächsführung/Kommunikation/Argumentation
- ▶ Sensibilisierung für Cross-Selling-Ansätze, aktive Kundenansprache
- ▶ Einwandbehandlung
- ▶ Umgang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

#### Weitere Leistungen:

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

#### Termin:

23.-24. September 2014



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





## R eferenzen

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](http://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 Arnsberg-Sundern  
Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe  
Sparkasse Zollernalbkreis  
LBS Saar  
Weberbank Berlin

### **Vertrieboptimierung Geschäftsstelle**

Sparkasse Gladbeck  
Stadtsparkasse Gronau  
Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse

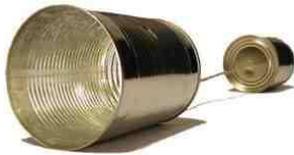
### **Tefonservices - Call-/Servicecenter**

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 Südholstein

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

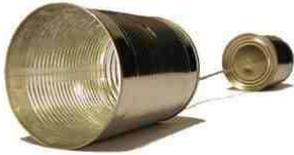
Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

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

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

