



Regeln und Standards für professionelle Kommunikation im Textchat



eEtiquette

Informationen zu Inhalten und Vorgehensweisen
zur Mitarbeiterqualifizierung



Chatservices

Bindeglied von der Internetfiliale zum persönlichen Vertrieb

65% der Konsumenten vermissen beim Online-Shopping die persönliche Beratung.

Verbraucher informieren sich vor geplanten Käufen intensiv im Internet - und surfen nicht selten von Anbieter zu Anbieter. Binden Sie diese Interessenten an Ihr Angebot, indem Sie die Kunden direkt online beraten. Erhöhen Sie so die Conversion Ihrer Webseite und stärken Sie die Kundenbindung.

Das Angebot, Kunden direkt online über einen Textchat zu beraten, gewinnt in Banken zunehmend an Bedeutung. Über diesen einfachen Weg können z. B. Neukunden einen ersten Kontakt aufnehmen oder Bestandskunden schnell Fragen klären.



Grundsätzlich gelten beim Business-Chat ähnliche Spielregeln wie bei der herkömmlichen Geschäftskommunikation. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, welche Regeln beim Texten per Live-Chat zu beachten sind und wie Kunden gezielt in eine qualifizierte Beratung übergeleitet werden können.

Der Textchat stellt dabei eine Brücke zur Beratung im stationären Vertrieb oder zur Videoberatung dar, da mittlerweile die meisten Kundenkontakte über die Internetseite generiert werden. Über diesen einfachen Weg kann der Kunde einen ersten Kontakt zum Unternehmen aufnehmen. Bei dieser Betrachtung wird schnell deutlich, welche Vertriebschancen in diesem Medium stecken. Darüber hinaus wird bei einer intensiven Beschäftigung mit dem Medium klar, dass gerade für diese Akquisen besondere Anforderungen an die Mitarbeiter gestellt werden und wie diese auf diesen neuen Vertriebsweg vorbereitet werden müssen.

Dieses Themenfeld wird in enger Kooperation mit dem Unternehmen Talkevent, Köln, bearbeitet.

TALKEVENT 
Sharing Answers



Inhalte

Workshop/Seminar:

**Regeln und Standards für professionelle Kommunikation im Chat
eEtiquette**

Themen:

- ▶ Chatten im Netz - Ihre Erfahrungen
- ▶ Die Zielsetzungen für den Einsatz von Textchat | Service und Vertrieb
- ▶ Schnittstellen für einen Kanalwechsel | Wege zu mehr Vertriebs Erfolg
- ▶ Vom privaten Chat zum seriösen Kundenkontakt
- ▶ Die eEtiquette
 - Methodische Standards
 - Verhaltensstandards
 - Sprachliche Standards
- ▶ Der Chat in der Praxis
 - Einführung
 - Erarbeitung erster Textbausteine
 - Übungen, Simulationen

Nutzen für die Teilnehmer::

- ▶ Sie kennen die Grundregeln und Verhaltensstandards im Business-Chat einer Bank.
- ▶ Sie sind in der Lage, im Rahmen von Live-Beratungen per Chat textsicher zu kommunizieren und bei Bedarf gezielt einen Kanalwechsel zu initiieren.
- ▶ Sie können Cross-Selling- und Beratungsansätze erkennen und in eine qualifizierte Beratung überleiten.
- ▶ Sie wissen, wie Sie in kniffligen Chat-Situationen souverän reagieren.

Gruppengröße 6-14 Teilnehmer
1 Tag

Zielgruppe:

Mitarbeiter/-innen, die mit Kunden über den Textchat kommunizieren

Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur;

Moderation:



Peter Gesser
Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt,
zertifizierter PERSOLOG-Trainer
sowie systemischer Business Coach
mit langjährigen Vertriebs- und
Trainingserfahrungen im Callcenter

peter.gesser@gesser.biz
www.gesser.biz

Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 28 13368





P

reise (Stand 07/2017)

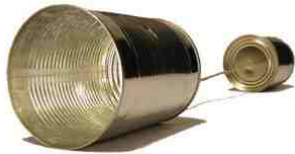
Tagessätze GESSER (Analysetage, Trainings, Workshops, Seminare)

Umfang	Preis je Trainer-/Beratertag
1.-2. Tag	1.500 €
3.-6. Tag	1.450 €
Ab dem 7. Tag	1.400 €
Abendveranstaltungen, Halbtagesworkshops, halbtägige Begleitungen am Arbeitsplatz	780 €
Telefontraining, Analysegespräche, Praxisbegleitungen /Coaching → pro Stunde	195 €

Nebenkosten GESSER.biz

Leistung	Preis
Materialkosten/ergänzende Teilnehmerunterlagen Seminare	Inklusivleistung ohne Berechnung
Konzeption und Dokumentation des Trainings	Inklusivleistung ohne Berechnung
Broschüren als Selbstlernmedien oder Teilnehmerunterlagen je Teilnehmer	Nach Beleg und Absprache
Fotoprotokolle Workshop und Seminar, je Veranstaltung	30 €
Fahrtkosten PKW je km	0,58 €
Hotelkosten	Nach Beleg
Anreise mit Reisemobil Pauschalberechnung über Tagessatz	Nach Absprache
Flug Economy Flex Tarife	Nach Beleg
Bahn 1. Klasse	Bahntarif

Alle Preise zzgl 19% bzw. 7% MwSt.



Kontakt

GESSER.biz -
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
www.xing.com/profile/Peter_Gesser

