



# IDD Weiterbildung - Flexibilität im Telefonat

Die Kraft der Stimme!

## Sie sind angesprochen

Privat-, Gewerbe- und Firmenkundenbetreuer

## Präsenz am Telefon

Das unsichtbare Lächeln!

Das Telefonat ist für den Privat-, Gewerbe- und Firmenkunden ein wichtiges Element in der Kundengewinnung, -betreuung und -bindung. Es ist ein Gespräch ohne Sichtkontakt. Daher konzentrieren sich die Gesprächspartner auf die Stimme, die Zwischentöne, die Pausen. Ihre Stimme ist in Farbe, Lautstärke und Tempo so vielfältig, wie die Situationen. Wer diese Mög-

## Das nehmen Sie mit!

Erfolgreiche Telefonate! 3 Stunden IDD

- ✓ Die positive Umgebungs- und Gesprächsvorbereitung
- ✓ Die Stimmfarbe, die Lautstärke, die Geschwindigkeit und die Pausen
- ✓ Die vier Kundentypen und die zehn Kundencharaktere
- ✓ Die kundenorientierte Gesprächsführung
- ✓ Die Worte, die Botschaften, die Argumente



lichkeiten nutzt, ist einen Schritt voraus.

Mit Notizen während des Telefonats können Sie aktiv Zuhören und haben die Gelegenheit Ihren Privat-, Gewerbe- oder Firmenkunden zu typisieren und charakterisieren.

Dadurch übernehmen Sie die Gesprächsführung und stellen ihre Formulierungen und Argumentationen speziell auf den Kunden und ihr Gesprächsziel ein.

## Damit beschäftigen wir uns!

Authentisch umsetzbar

- ✓ Theoretischen Grundlagen
- ✓ Praktischen Anwendungen

## Und so kommen Sie ans Ziel!

Training für Kopf und Bauch

- ✓ Selbststudium
- ✓ Visuelles Lernen
- ✓ Interaktives Training
- ✓ Onlineprüfung
- ✓ IDD Zertifikat über 3 Stunden