



Angebote im Bereich
Spezielles

Präsentationstraining
Emotionale Intelligenz
Stress & Zeitmanagement
Telefontraining
Field-Coaching & Coaching
Inkassotraining

Inkasso-Training

Souverän und seriös Ziele erreichen

In der Wirtschaftskrise hat die Zahlungsmoral häufig gelitten. Das Mahntelefonat kann auf dem Weg zum verdienten Entgelt helfen. Viele Unternehmen greifen inzwischen zum Telefonhörer, um Außenstände einzutreiben. Oft sind es nur Kleinigkeiten bei einem Telefongespräch, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Die innere Einstellung und Fähigkeit, mit Einwänden umzugehen, sind matchentscheidend für ein Gelingen.

Das Telefon gewinnt als Instrument der Kundenbetreuung und der Kundenbindung zunehmend in allen Bereichen einer Unternehmung an Bedeutung. Im Inkasso Training schauen wir uns Leitfäden, sowie Kleinigkeiten an, welche häufig über den Erfolg des Gespräches entscheiden.

Nutzen:

- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Steigerung der Souveränität, Sicherheit und Kompetenz am Telefon
- › Sie wenden eine positive und partnerschaftliche Sprache an
- › Verbesserung der inneren Einstellung bezüglich dem Kontaktinstrument Telefon
- › Am Telefon Vereinbarungen erzielen und konkret verbleiben
- › Richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Gesprächsarten und Kundentypen
- › Wie Mahntelefonate lösungsorientiert ablaufen können
- › Sie trainieren die verschiedenen Inhalte in 1:1 Situationen und erhalten Feedback
- › Sie erkennen Ihre eigenen Stärken und Entwicklungspunkte
- › Mehr Sicherheit im Umgang mit Einwänden und in schwierigen Situationen
- › Sie kennen die wichtigsten Telefonstandards
- › Sie können auch mit schwierigen Kunden sicher umgehen und Konflikte am Telefon konstruktiv lösen

Haupt-Prozessmodule:

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Vorgehen bei Mahntelefonaten
- . Wichtige Phasen während des Telefongesprächs
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Erfolgreiches Argumentieren und Verhandeln
- . Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- . Stimmbildung und Tonalität: Mit der Stimme überzeugen
- . Den entscheidenden ersten Eindruck meistern
- . Umgang mit Einwänden und Reklamation als Chance zur Kundenbindung
- . Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln
- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Eine klare Position einnehmen und konkret verbleiben

CONSENSIS GmbH
Drosselstrasse 21
8038 Zürich
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch