



Succesvol, effectief telefoneren

Workshop

Korte inhoud

De telefoon is niet meer weg te denken in de commerciële communicatie. Toch worden de telefoongesprekken veelal niet op de juiste of meest effectieve manier gevoerd. In de workshop *Succesvol, effectief telefoneren* worden alle belangrijke aspecten van telefoongebruik belicht. Voor een beter en origineler gebruik van de stem en taal bij telefoongesprekken. Voorts een professionele afhandeling van klachten, irritaties en gesprekken met "moeilijke" klanten en inzicht in de belangrijkste regels en methoden van ontvangend en actief telefoonverkeer.

Aandachtsgebieden

- Dagelijkse praktijk
- Doorbreken van patronen
- Creatief taalgebruik en beeldtaal
- Telefoonirritatie
- Regels doorverbinden
- Telefonische klachtafhandeling
- Actieve verkoopproces
- Actieve acquisitie
- Wanneer belscripts en hoe
- Gesprekstechnieken
- Telefonische communicatie

Voor wie?

Voor iedereen, zoals telefonistes, helpdeskmedewerkers, telemarketeers en binnendienstverkopers waarbij de telefoon een onmisbaar onderdeel uitmaakt van de zakelijke communicatie.

Duur

Twee aaneengesloten dagdelen.

Meer informatie

Bel ons voor meer informatie of kijk op onze website www.presentpresents.com