Handwerkskammer Heilbronn-Franken

Mit Power erfolgreich telefonieren!

Das Telefon ist eine der wichtigsten Nahtstellen zu Ihrem Unternehmen. Ihr Kunde merkt es sofort: Ist er willkommen? Wird er ernst genommen? Ist er gar lästig? Wird Ihr Kunde am Telefon freundlich und kompetent behandelt? Wie reagieren Sie auf Einwände und Reklamationen am Telefon?

Praktische Übungen vertiefen Ihr neues Wissen und machen Sie auch in Problemsituationen noch sicherer im Umgang mit dem Telefon.

Inhalte

- Das Telefon als Marketing-Instrument
  Spielregeln der Kommunikation am Telefon
  Professionell fragen, zuhören und notieren
  Problemsituationen am Telefon

Hinweise

Maximal 24 Teilnehmer pro Kurs

Dauer	8 Stunden	Kurs 40: 14.10.2027 bis 14.10.2027 Do: 09:00-17:00 Uhr
Kosten	190 Euro inkl. Unterlagen und Verpflegung	
Ort	Bildungs- und Technologiezentrum Wannenäckerstraße 62 74078 Heilbronn	

Anmeldung und Beratung

Vanessa Betz
Telefon: 07131 791-2710
Telefax: 07131 791-2583
E-Mail: vanessa.betz@btz-heilbronn.de

ESF Chancen fördern – Europäischer Sozialfonds in Baden-Württemberg

Gefördert vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds

Europäische Union

DAS HANDWERK – Die Wirtschaftsmacht. Von nebenan.