

Einladung

Webinar **Telefon-Knigge für schwierige Gespräche**

Termin **15.04.2021**, 13-16 Uhr / 3 Std.

Alter Teichweg 41
22081 Hamburg

Tel 040 690 50 20
Fax 040 690 55 18

info@teamplan-online.de
www.teamplan-online.de

Sehr geehrte Damen und Herren.

Mietrückstände, Lagerkoller im Mietshaus, allgemeine Unzufriedenheit: „Knifflige Telefongespräche“ werden Ihnen in den nächsten Wochen - als Folge der Corona-Krise - vermehrt „zu Ohren“ kommen.

Da stellt sich die Frage: Wie können Sie in diesen schwierigen Telefonsituationen kompetent, sympathisch und überzeugend beim Anrufer „durchkommen“ – und dazu auch noch Ihr Unternehmen serviceorientiert und mieterfreundlich repräsentieren? Unser Methodenkoffer hilft Ihnen weiter, es geht z.B. um:

- Emotionale Mieter & Mietrückstände – wie können Sie diesen Anrufern professionell begegnen – und das Krisen-Gespräch erfolgreich führen?
- „Cool bleiben“ bei Beschwerden und Stress – wie holen Sie Ihren Anrufer und ggf. auch sich selbst „runter“?
- Argumentationstechniken – welche helfen Ihnen wann?
- Mieter-Monologe und Vielredner – wie können Sie Gespräche taktvoll und schnell beenden?
- Diskussionen und Widersprüche – welche praxisbewährten Methoden gibt es, um Einwände wertschätzend und überzeugend zu behandeln?
- Verschiedene „Mieter-Typen“ – welche charakteristischen Menschentypen gibt es unter Ihren Mietern? Und wie sollten Sie wen ansprechen?

Unser Trainer, Kommunikationswirt Burak Celebi, zeigt Ihnen, wie Sie mit Freude kundenorientiert und erfolgreich telefonieren sowie auch in schwierigen Situationen immer den richtigen „Draht“ zum Mieter halten können.

Mit freundlichen Grüßen



Helmut Ekelund



Lennart Ekelund

Ziel

Die Teilnehmenden lernen anhand von Praxisbeispielen aus der Wohnungswirtschaft, wie Sie am Telefon schwierige Gespräche professionell führen sowie im Konfliktfall besonnen aber bestimmt reagieren.

Inhalt

- Der professionelle Dialog mit dem Kunden am Telefon
 - Gesprächsvorbereitung und Gesprächseinstieg
 - Aktive Gesprächsführung - Zuhören, Fragen, Helfen
 - Argumentationstechniken und Einwandbehandlung
 - Gesprächsausstieg und Nachbereitung
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon
 - Behandlung von Beschwerden
 - Problematische Anrufer - Menschentypen
 - Konflikte in der Krise

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter*innen im Telefonservice von Wohnungsunternehmen
- Kundenbetreuer*innen
- Alle Mitarbeiter*innen mit Kundenkontakt am Telefon
- Mitarbeiter*innen am Empfang

Referent/in

Herr Burak Celebi

Veranstaltungsanmeldung per:

Web: www.teamplan-online.de **E-Mail:** info@teamplan-online.de **Fax:** 040 690 55 18

| | |
|----------------------------------|---|
| Webinar | Telefon-Knigge für schwierige Gespräche |
| Termin | 15.04.2021 Online |
| Preis | 175 € zzgl. MwSt. inkl. PDF-Webinarunterlage und Teilnahmebestätigung |
| Name / Vorname / Position | |
| 1. | _____ |
| 2. | _____ |
| 3. | _____ |
| 4. | _____ |

| | |
|-----------------------|--|
| ABSENDER | TEILNAHMENEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZ |
| Firma _____ | Es gelten unsere AGB und EU-DSGVO-konformen |
| Ansprechpartner _____ | Datenschutzbestimmungen. Diese finden Sie auf unserer o.g. |
| Adresse _____ | Homepage. Wir behalten uns die Annahme Ihrer Anmeldung |
| PLZ / Ort _____ | vor. Die Stornierung (bitte schriftlich) ist bis vier Wochen vor |
| Tel. / Fax _____ | Seminarbeginn kostenlos möglich. Bei einer Absage vier bis |
| E-Mail _____ | zwei Wochen vor Seminarbeginn berechnen wir EUR |
| _____ | 90,-(zzgl. MwSt.). Danach sowie bei Nicht-Erscheinen des |
| Datum / Unterschrift | Teilnehmers wird die gesamte Seminargebühr fällig. |
| | Selbstverständlich kann sich jeder angemeldete Teilnehmer |
| | vertreten lassen. Programmänderungen aus wichtigem Grund |
| | behält sich der Veranstalter vor. Ihre Daten werden nur zur |
| | internen Verwendung gespeichert und nicht an Dritte |
| | weitergegeben. Sie können der Verwendung Ihrer Daten |
| | jederzeit ohne Angaben von Gründen widersprechen. |