

Dieser Workshop richtet sich an erfahrene Auszubildende, die nicht nur ihre Zeit an der Telefonzentrale absitzen, sondern sukzessive in einen eigenen Verantwortungsbereich reinwachsen. Selten rufen Kunden an, um sich begeistert zu bedanken. Es gilt Gemüter zu kühlen, ein Gespür für die Dringlichkeit eines Anliegens zu entwickeln, den Chef und die Sachbearbeiter wirkungsvoll zu unterstützen. Dabei Lösungen im Konsens zu entwickeln und durchzusetzen.

### Inhalte

- Dem Kunden sanft den Wind aus den Segel nehmen
- Reklamationen als Chance betrachten
- Spaß beim Telefonieren
- Vermeidung und Lösung von Konflikten
- Die goldenen Fragen
- Wann Schweigen Gold ist
- Verkaufen ohne zu verkaufen

### Ihr Nutzen

- Sie machen sich das Telefon und Ihre Kunden zum Freund
- Sie schärfen Ihr Ohr für Bedürfnisse
- Sie werden souverän im Umgang mit anspruchsvollen Kunden
- Sie entschärfen aufgeladene Situationen

### Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenübungen, Pinnwand-Moderation und Diskussionsfelder. In dieser Schulung erhalten Sie übersichtliche Arbeitsunterlagen, mit denen Sie angeregt werden, das Gelernte zu notieren. Übungsaufgaben sorgen für die Eigenkontrolle.

Das BBC arbeitet seit 2006 mit der **BBC moodle Wissensplattform**. Hier finden die Teilnehmer ausführliche Handouts, Aufgaben, zusätzlichen INPUT zu einzelnen Themen, Checklisten und viele Anregungen, Wissen digital zu verarbeiten.

### Teilnehmerkreis

Auszubildende und junge Beschäftigte, die im telefonischen Kunden/Lieferantenkontakt stehen und eigenständige Aufgaben übernehmen sollen.

### Dozentin

**Bettina Giese**, Bachelor of Arts; Ausbilder (AdA nach AEVO), Ausbildung zum Systemischer und Lösungsorientiertem Coach, Live-Online Trainer.: Bettina Giese ist u.A. im Prüfungsausschuss Ausbildung der Ausbilder, IHK Hagen.

### Termine

Termine nach Absprache.

### Uhrzeit & Dauer

Dieses Seminar findet von 09.00–15.00 Uhr statt, in kleiner Gruppe: max. 10 Teilnehmer.

**Tagessatz** beträgt 1.150,-€ zzgl. MwSt. und beinhaltet die Schulung, die Schulungsunterlagen und die Nutzung der BBC moodle Wissensplattform. Des Weiteren erhält jeder Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

Dieses Seminar bieten wir selbstverständlich auch ONLINE per Zoom an. Face-to-Face hat sich sehr bewährt und ist gut bei den Auszubildenden angekommen.

### Veranstaltungsort

**BBC Business Bildungs Center GmbH**  
Ribbeckstraße 6 • 45127 Essen

### Kontakt:

**BBC Backoffice**

Tel.: 0201/83 09 46 10

E-Mail: [backoffice@bbc-nrw.de](mailto:backoffice@bbc-nrw.de)