

## Betriebliche Weiterbildung in der ACCANTAS Business Akademie

Themenkreis	Kundenbetreuung, Verkauf, Service-Hotline
<b>Thema</b>	<b>Professioneller und effizienter Kundenkontakt im Tele-Contact-Center (Outbound Call-Center)</b>
Zielgruppe	Call Center Agent(inn)en, Einsteiger und Bewerber auf Stellenausschreibungen für Call Center Agent(inn)en/Dialogmarketer
Seminarform	Offenes Seminar, Einzelbelegung
Ziel	<p><b>Effizient und souverän telefonieren, Gesprächsziele erreichen, zufriedene Gesprächspartner hinterlassen, Systeme sicher nutzen.</b></p> <p>Wie häufig werden Sie angerufen und hören „Sie haben gewonnen ...“ oder „Wir machen eine Umfrage im Auftrag der Firma ...“?</p> <p>Wenn Sie jetzt das Gespräch nicht entschieden beenden, werden Sie schnell in ein Telefonat verwickelt, das Sie eigentlich gar nicht führen möchten.</p> <p>Andererseits vergeudet der Call Center Agent viel Zeit mit Gesprächspartnern, die von Anfang an falsch angesprochen wurden und letztlich nicht auf das Angebot eingehen.</p> <p>Im Outbound-Telefonkontakt geht es im besonderen darum, den Gesprächspartner mit 2 oder 3 Sätzen für den Telefondialog und somit für das Angebot des Telefonagenten zu interessieren. Nur dann kann das Gespräch sicher zu einem definierten Anrufziel geführt werden.</p> <p>Voraussetzung hierfür ist eine gute Vorbereitung auf die verschiedenen Gesprächssituationen. Es gilt, jeweils schnell, freundlich und verbindlich auf die stark variierenden Kundenpersönlichkeiten reagieren zu können. Wichtige Hilfen sind die im Call Center angebotenen Informationen über den Anzurufenden, das Training vorgedachter Gesprächsverläufe und zu lernen, die Motivationslage des Gesprächspartners zu erkennen und die Gesprächsführung entsprechend zu kontrollieren.</p>
Inhalt	<p>Die organisatorischen und technischen Strukturen eines Call-Centers werden vermittelt. Die Funktionen eines Kundenbeziehungsmanagements werden erarbeitet und auf die Situation des Telefonkontakts übertragen. Die Teilnehmer strukturieren zielgruppenorientierte Gesprächsleitfäden und üben diese konsequent ein. So wird eine wichtige Voraussetzung für effektives Telefonmarketing geschaffen: Die Fähigkeit des Agenten, potenzielle Kunden des Auftraggebers verbindlich zum Kontaktziel hinzuleiten.</p> <p>Das Ergebnis wirkt sich durch eine gesteigerte Zahl von Telefonaten, höheren Erfolgsquoten und effizienteren und stressfreierem Umgang mit den Call Center-Systemen aus.</p>

Inhalt	<p>Die Lerninhalte im einzelnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundlagen der Call Center Technik (ACD, CTI, CRM, Scriptings)</li> <li>- Gebrauch von Scriptings und CRM-Unterstützung zur Dialogführung</li> <li>- Eröffnung des Telefongesprächs, Interesse wecken in 2 Sätzen</li> <li>- Aktiv zuhören, Führen durch Fragen, Kundenbedürfnisse und Motivation erkennen</li> <li>- Einwandbehandlung, Gesprächspartner wiedergewinnen</li> <li>- Gesprächsabschluss</li> </ul> <p>Erstellung eines persönlichen Gesprächsleitfadens (Scriptings)</p>
Dozenten	Dipl.-Kfm. Joachim Gebauer
Methoden	Vortrag, Workshop, Gruppenübung, Einzeltraining
Teilnehmerzahl	Mindestens 3 Teilnehmer/innen, maximal 10 Teilnehmer/innen
Termin	Siehe Terminplan auf <a href="http://www.accantas.de/academy.htm">www.accantas.de/academy.htm</a>
Dauer	12 Unterrichtsstunden in 3 Halbtagen
Ort	Düsseldorf, Bildungszentrum der IHK oder nach Vereinbarung
Kursnummer	AC-CC-08
Preis	390 EUR plus MwSt.
Ansprechpartner	Joachim Gebauer <a href="mailto:j.gebauer@accantas.de">j.gebauer@accantas.de</a> Tel. 0211-3611877

ACCANTAS Ltd. & Co. KG  
Fürstenwall 189  
40215 Düsseldorf  
[www.accantas.de](http://www.accantas.de)