



### arowa Inhouse Trainingsbeispiel

Nachfolgend finden Sie eine exemplarische Agenda für ein arowa Inhouse Training zum Themenbereich A5: Telefonieren im Service & Support: Kundenorientiert & effizient.

#### Beispiel-Agenda

- Servicequalität & Effizienz: Professionell telefonieren
- Dos & Don'ts professioneller „Telefon“-Kommunikation
- Der gute Ton am Telefon: Sprache & Stimme optimal einsetzen
- Aufbau & typische Phasen von Service & Support-Telefonaten
- Bewusste, empfängerorientierte & positive Gesprächsführung
- Umgang mit schwierigen Situationen & Anrufern
- Telefonate effizient & kundenorientiert beenden
- Weiterleitung & Telefonmanagement: Systematik & Effizienz

## arowa Inhouse Trainings à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!

Für ein erstes unverbindliches Angebot können Sie gerne individuelle Trainingsziele auswählen (optional). Ihre Vorteile:

- **Bedarfsbezogene Zielklarheit.** Sie planen Ihr Training auf der Basis eines transparenten inhaltlichen Zielfokus (Pflicht-/Kürthemen).
- **Leistungsbezogenes Trainingskonzept.** Sie erhalten bereits im Erst-Angebot bedarfsgerecht kalkulierte Optionen zum Trainingssetting - passgenau zu Ihrer Ausgangssituation (z.B. Dauer, Umfang, Gruppengröße, Budget, Lernformate, Trainer etc.).

### ■ Grundsätze & Prinzipien im telefonischen Service & Support

- Dos & Don'ts: Grundsätze professioneller Telefon-Kommunikation
- Positiver Mindset: Hemmungen & Schwellenängste überwinden
- Gut auf Draht sein: Sprache, Stimme & Stimmung
- Einheitliche & zeitgemäße Telefonstandards: Begrüßung & Co
- Informationen rasch erfassen, sortieren & bewerten
- Gelebte Kundenorientierung im Service & Support ausstrahlen
- Aktives Hinhören als kritischer Erfolgsfaktor beim Telefonieren
- Kompetenz, Souveränität & Sympathie kommunikativ vermitteln

### ■ Relevante Phasen von Telefonaten im Service & Support

- Zeitgemäße & optimale Beziehungsgestaltung
- Positive, bewusste & kundenorientierte Kommunikation
- Gezielter Einsatz von Fragetechniken & Dialog-Kompetenzen
- „Was bringt mir das?“ Lösungsorientiert telefonieren
- Häufige Kundenfragen & Einwände als Chance nutzen
- Telefongespräche effizient, souverän & positiv beenden
- Nach dem Call ist vor dem Call: Nachbereitung & Follow Up
- Gesprächskompass: Häufige Routine-Strategien definieren

### ■ Servicequalität effizientes Telefonmanagement

- Telefonkontakt: Die Visitenkarte Ihres Unternehmens
- Selbst- & Fremdbild: Mein Serviceprofil im Check up
- Persönliche Einstellungsarbeit: Mehr Lust als Frust!
- Umgang mit Stress & Frustration: Selbstmotivation in der Praxis
- Kunden wertschätzen & Vertrauen aufbauen
- Professionelle Weiterleitung & systematische Rückruforganisation
- Optimaler Einsatz von Infomaterial & internen Checklisten
- Kundenfeedback aktiv erfragen & nachhaltig managen

### ■ \* Spezielle Impuls-Themen: Telefonieren I (Auswahl) \*

- Der gute Ton am Telefon: Sprache & Stimme optimieren
- Komplexe Sachverhalte anschaulich & kompakt vermitteln
- Service & Support-Grenzen professionell vermitteln
- Telefonzentrale, Voicebox & Co: Einheitliche Prozesse
- „Typengerechte“ Gesprächsführung im Service & Support
- Technischer Support: Prozess- & Kommunikationsqualität
- Telefonmanagement: Follow up & Feedbackmanagement
- Grundlagen: Professionelles Reklamationsmanagement

#### Sonstige Themen & Lernziele:

---



---



---

### Kombiniere & profitiere!

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung bei der inhaltlichen Abstimmung Ihres gewünschten Inhouse Trainings. Kontaktieren Sie uns einfach!

Unsere Kunden kombinieren das arowa Inhouse Trainingskonzept A5 häufig mit einzelnen Themenbereichen aus folgenden exemplarischen Trainingsmodulen:

#### A6

Reklamationsmanagement: Professionell & zeitgemäß

#### B1

Kommunikation & Rhetorik: Souverän & überzeugend

#### B3

Selbst- & Zeitmanagement: Individuell & ganzheitlich

**All-inklusive Leistungen (Präsenztrainings)**

- ✓ Telefonische Beratung & Auftragsklärung
- ✓ Punktgenaue Abstimmung individueller Lernfelder (Pflicht-/Kürthemen)
- ✓ Ausarbeitung der Trainings-Konzeption
- ✓ Professionelle Seminarskripte & Arbeitsmaterialien
- ✓ Nachbereitete digitale Fotodokumentation
- ✓ Individuelle Praxistransferbriefe
- ✓ arowa Teilnahmezertifikate

**Rabattierungsmöglichkeiten**

Profitieren Sie von auftrags- & leistungsbezogenen Vergünstigungen, z.B. je nach

- **Dauer der Trainingsaktivität (ein- oder mehrtägig)**
- **Weiterbildungsumfang (Trainingsmodule/-gruppen)**
- **Gruppengröße (Kleingruppenpauschale)**
- **Trainings-Setting (z.B. Screening Einheit, Follow-Up)**

Je konkreter Sie uns über Ihr gewünschtes Trainingssetting informieren, desto bedarfsbezogener können wir Ihr Erst-Angebote kalkulieren.

**Optionale Zusatzlösungen (kostenpflichtig/zubuchbar)**

- Screening Einheit im Vorfeld der Durchführung** (Trainingsbedarfsanalyse bei Ihnen vor Ort)
- Individuelles Coaching-on-the-Job** (Vor und/oder nach dem Präsenztraining)
- Follow-Up Coaching** (z.B. via Skype, Telefon, Mail)
- Einsatz „Digitaler Coach“** (Smartphone App): Motiviert und begleitet die Teilnehmer nach dem Präsenztraining zur Umsetzung des Gelernten in der Alltagspraxis.



Gerne beraten wir Sie zu einem möglichen Einsatz unseres **digitalen Coachs (Smartphone App)** für Ihr Inhouse Training. Durch die Arbeit mit dem digitalen Coach wenden Ihre Mitarbeiter Ihre Trainingsziele 3-4 Mal mehr im Alltag an, als in Trainings ohne digitalen Coach.

**Weitere Infos finden Sie HIER.**

**Senden Sie uns Ihre unverbindliche Angebotsanfrage / arowa Inhouse Trainings**

Wünsche & Informationen zu Ihrem geplanten Inhouse Training, z.B. Hintergrund, Durchführungstermin, Besonderheiten etc. (optional):

---



---



---



---



---



---

**Unternehmensdaten**

<hr/>	<hr/>	<hr/>
Firmenname	Straße, Nr.	PLZ/Ort
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Ansprechpartner, Abt./Position	Telefon (Durchwahl)	Fax
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Mail-Adresse	Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen	

- Ich willige der Verarbeitung aller personenbezogener Daten zum Zweck der Weiterverarbeitung zur Erstellung eines unverbindlichen Erst-Angebot ein ([www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung](http://www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung)).

Unverbindliche Angebotsanfrage absenden

Formular drucken

Formular speichern