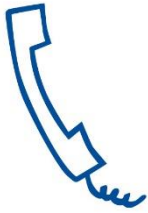


## Überblick



## Kundenorientierung am Telefon

„Dafür bin ich nicht zuständig. Äh...“, versuchen Sie es doch mal bei Herrn Müller, der kann Ihnen vielleicht helfen. Der ist aber gerade in der Mittagspause. Da müssen Sie es später noch mal probieren!“

Jeder kennt das ungute Gefühl, das sich nach einem solchen Telefonat einschleicht: „Der möchte mir doch gar nicht weiterhelfen. Da ruf ich nicht mehr an!“ Was Sie selbst dafür tun können, um solche Gefühle bei Ihren Kunden nicht aufkommen zu lassen, bearbeiten wir in diesem Telefontraining. Richtige Fragetechniken, aktives Zuhören und das Wissen um die Signale der eigenen Sprache sind nur einige der Lerninhalte.

## Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter, die im direkten telefonischen Kontakt mit den Kunden im After Sales Service / Customer Support / HelpDesk stehen und sich zu serviceorientierten Kundenbetreuern entwickeln möchten.

## Nutzen

Sie lernen, wie man Spaß am Telefonieren bekommen kann und kritische Situationen vermeidet. Mit Hilfe unseres Trainings sind Sie in der Lage, Ihren Gesprächspartner besser zu verstehen und aktiv zu einer Lösungsfindung beizutragen.

## Inhalt

### Im Überblick

Aktivität ist das Schlagwort unserer Trainings: Das Ausprobieren in konkreten Situationen steht im Vordergrund. Denn theoretisch zu wissen heißt noch lange nicht, es auch in die Praxis umsetzen zu können. So werden Sie mit schwierigen Situationen aus Ihrem typischen Arbeitsalltag konfrontiert und bei der Umsetzung des Gelernten aktiv unterstützt. Das Seminar unterstützt Sie bei der optimalen Durchführung von Servicetelefonaten.

## Termine



[www.marillabax.de/akademie/](http://www.marillabax.de/akademie/)

### Trainingsinhalte:

- Kundenbindung geht jeden etwas an
- Kundenorientierte Kommunikation am Telefon
- Souveräne Gesprächsführung durch gezielte Fragestellung
- Qualifizierte Erstanalyse mit der TMP Methode
- Kundenorientiert und lösungsorientiert formulieren
- Aktiv zuhören statt passiv weghören
- Gespräche zuverlässig und vertrauensvoll beenden

## Investition

EUR 490,- \*

für 1 Tag intensives Training  
(inkl. Teilnehmerunterlagen,  
Mittagessen, Snacks, Getränke  
und kommentiertem  
Fotoprotokoll)

\*zzgl. ges. MwSt.

Innerhalb des Trainings arbeiten Sie anhand von realistischen Praxisbeispielen. Die dabei erzielten Arbeitsergebnisse und Optimierungsvorschläge können Sie direkt aus dem Training mitnehmen. Jeder Teilnehmer erhält zudem die marillabax Kommunikationstipps als Arbeitshilfe für den eigenen Arbeitsplatz.

## Inhoustraining?

EUR 1.850,-\* Festpreis  
(inkl. Trainerreisekosten in D, bis  
zu 10 Teilnehmer  
(Raumkosten/ Bewirtung sind  
nicht enthalten)

\*zzgl. ges. MwSt.

### Unterstützende Materialien:

Das Training kann durch ergänzende/aufbauende Maßnahmen erweitert werden und auch als komplettes Inhoustraining gebucht werden, bei dem ein konkretes Kochrezept mit den Mitarbeitern für Ihren Service erarbeitet wird.

## Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darauf geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:  
**Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch**



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.*

Galileo Galilei

## Referenzen

**Florian Haedge,**  
damaliger Geschäftsführer,  
VOKS GmbH

*„Die Spezialisierung auf den technischen Anwendersupport war der ausschlaggebende Punkt, dass unsere Wahl auf marillabax fiel. Wir wollten nicht das klassische Call Center Telefontraining von der Stange, sondern ein Training, das auf die Anforderungen unserer Branche abgestimmt ist.“*

**Raimar Paszehr-Barthel**  
Leiter IT Service Operation,  
Universität St. Gallen (HSG)

*Unsere beiden Workshops mit marillabax zu den Themen Wissensorganisation und E-Mail-Kommunikation im ServiceDesk haben uns befähigt, den nächsten Schritt zu gehen.*

*Die kompetenten und empathischen Kursleiterinnen haben ein solides Fundament gelegt. Vielen Dank dafür!“*

## Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit der 4-6-3-Methode und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.