



Telefonworkshop 4: Lohnt sich der Auftrag?

Sie als Chef sind häufig der Flaschenhals, wenn es um Entscheidungen geht. Wie wäre es, wenn Ihre Mitarbeiter Ihnen die Kundenanfragen vorsortiert auf den Tisch legen würden?

Klare Strukturen für Entscheidungen:

1. Lohnt sich der Auftrag für uns?

- 1.1. Welche Hinweise gibt ein potenzieller Kunde schon im ersten Telefonat?
Partnerschaftlich oder Drängelkopp = Softskills
- 1.2. Gezielte Fragen stellen mit Filterkriterien, wie Dringlichkeit, Budget, Prestigeobjekt, richtige oder falsche Rheinseite usw. = Hartskills

Zum Mitnehmen:

Beispieltabelle mit Auswahlkriterien und Entscheidungsregeln
Beispiel Gesprächsleitfaden mit Fragestellungen
Formulierungshilfen für freundliche Absagen

Workshopeinheit:

- Gemeinsame Übertragung auf Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung
- Erste Ansätze für Gesprächsleitfäden

Ihr Nutzen: Einmal die Auswahlkriterien und Entscheidungsregeln erarbeitet, können Sie nicht nur von Ihren derzeitigen Mitarbeitern besser entlastet werden, auch jeder Neue, der anfängt, hat sofort eine Grundlage.

Mitarbeiter stärken = Chef entlasten!

Zielgruppe: Chefs, Betriebsleiter, Meister im Idealfall MIT ihren Telefonisten/innen

Gruppengröße: 13 Teilnehmer

Die Trainerin: Britta Odenthal, 30 Jahre Seminarerfahrung als Kommunikationstrainerin und Beraterin für Industrie, Handel und Weiterbildungsinstitute.

Datum: 29. Oktober 2024

Dauer: 12.30 bis 16.00 Uhr mit 30 Minuten Pause und Snack