

Professionell Service- und vertriebsorientiertes Telefonieren im KSC

Live-Online Einführungskurse Inbound/Outbound

Zielgruppen:

Noch nicht oder wenig geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC in Sparkassen

Situation und Zielsetzung:

Über den Erfolg im KSC entscheidet neben dem technischen und bankfachlichen Können vor allem die Fähigkeit in möglichst allen Situationen professionell zu kommunizieren.

Beim Aufbau ihres KSC gab es dazu meist für alle eine ausführliche und professionelle Einschulung.

Durch Personalwechsel oder –erweiterung gibt es immer wieder einzelne neue Mitarbeiter in ihrem KSC.

Hier gilt es nun das Qualitätsniveau im KSC zu erhalten und auch neuen Mitarbeitern die professionelle Einschulung zu ermöglichen.

Mit dieser Trainingsreihe ermöglichen Sie auch einzelnen Mitarbeitern sich für professionelles vertriebs- und serviceorientiertes Telefonverhalten im Inbound und/oder Outbound zu qualifizieren.

Vorgehensweise:

Je nach Arbeitsschwerpunkten (Inbound / Outbound / Allrounder) wählen Sie zwischen 3 effektiven Live-Online Trainingsreihen aus.

Die Teilnehmer (Sie) arbeiten in Kleingruppen von 4-8 Personen.

In den einzelnen Modulen werden Live-Online die Themen interaktiv (mit vielen Übungen) mit der Trainerin erarbeitet.

Jede Einheit dauert ca. 120 Minuten. Pro Woche werden 2 Einheiten bearbeitet (Montag und Freitag). Dazwischen gibt es teilweise für die Teilnehmer noch „Hausaufgaben“ zu erledigen.

Informationen zu dem Live-Online Training:

Während der gesamten Trainingsreihe nutzen wir die Lernplattform „Blink.it“ in einem geschützten / geschlossenen Kurs. Hierüber werden auch die „Hausaufgaben“ verteilt. Dadurch können die Teilnehmer auch zwischendurch leicht miteinander Kontakt aufnehmen oder Fragen an die Trainerin richten.

In den Live-Online Einheiten á ca. 90-120 Minuten werden die Teilnehmer in einer geschützten Video-Konferenzschaltung die Themen interaktiv mit der Trainerin erarbeiten.

Hierzu wird den Teilnehmern jeweils ein Zugang zu dem geschlossenen Kurs in Adobe-Connect zur Verfügung gestellt. Es ist keine extra Software nötig.

Es werden jeweils „Hausaufgaben“ bis zur nächsten Einheit vergeben.

Die Termine für das Live-Online-Training werden mit den Teilnehmern abgesprochen.

Für das Training benötigen Sie lediglich Laptop, Smartphone oder Tablet mit Internetzugang und Webcamera.

Die Teilnehmer erhalten einen persönlichen Link zu der jeweiligen Sitzung.

Das Training kann sowohl in den Räumen der Sparkasse also auch (wenn gewünscht) von zuhause aus stattfinden.

Vorteile für Sie:

- professionelles Telefontraining von einer im Bereich KSC sehr erfahrenen Trainerin
- Zeitersparnis, da keine Reisezeit entsteht
- Ersparnis der Fahrt-/Übernachtungskosten
- einzelne Mitarbeiter werden professionell und individuell geschult und haben ...
- gleichzeitig das Gruppenerlebnis und den Erfahrungsaustausch mit anderen Sparkassen
- die Teilnehmer erhalten ein Teilnahmezertifikat

Das Blieninger-Team unterstützt seit Jahren viele Sparkassen beim Aufbau und auch Reorganisation von Kunden-Service-Centern. Die Trainerin ist neben vielen anderen Ausbildungen auch zertifizierte Trainerin im Bereich „Blended Learning“ und kann dadurch ihre große Erfahrung aus dem Präsenztraining hervorragend auf den „neuen“ Lernkanal übertragen.

Die Einführungskurse können Sie auch gerne als Präsenz-Inhouse-Training buchen. Setzen Sie sich hierzu mit uns einfach in Verbindung.

Service- und vertriebsorientiertes Telefonieren im KSC

Inbound Live Online

1. Grundlagen des professionellen Telefonierens

- Die eigene Rolle im KSC / medialer Vertrieb
- psychologische Hintergründe der Kommunikation am Telefon
- Grundlagen der kundenorientierten Vertriebsorientierung

2. Inbound - Grundlagen der Gesprächsführung

- Der erste Eindruck zählt - wie schaffe ich eine optimale Ausgangslage für jedes Telefonat
- kompetente Wirkung am Telefon
- unsere Stimme als wichtigstes Instrument - Übungen
- Weichenstellen zu Beginn eines jeden Gesprächs - was ist das Ziel?
- Weichenstellung am Ende eines jeden Gesprächs – Auswirkung auf alle weiteren Kontakte

3. Inbound - effektive und vertriebsorientierte Gesprächsführung

- wertschöpfende Arbeit im KSC - wie kann ich für Kunden und Kollegen möglichst qualitativ hochwertige Arbeit leisten (Fallabschluss - Terminieren – Rückruf – Verbinden?)
- Sprache und Pausen -- ihre Wirkung auf beide (!) Gesprächspartner
- zahlreiche Übungen zu einer kundenorientierten , vertriebsorientierten Gesprächsführung

4. Inbound – professioneller Umgang mit speziellen Situationen

- Umgang mit Anrufern in schwierigen Situationen
z.B. große Ungeduld, Hektik, Schocksituationen, Beschwerden, usw.
- Vertriebsignale im Inbound erkennen und geschickt ansprechen
(Veredelung, Outbound aus Inbound)

Gruppengröße: 4-8 Teilnehmer

Investition: pro Teilnehmer 400,00 € zzgl. MwSt.

Dauer : 2 Wochen jeweils Montag und Freitag
Uhrzeit wird mit den Teilnehmern direkt vereinbart.

Termine in 2020:

1. Mo 27. Jan. bis 07. Febr. 2020
2. laufend - individuell nach Anmeldung