



EBERHARD · SEMINARE

Mensch Markt Umwelt



Seminar Programm

## Hotline und Support · HOS1

Kundenorientiertes Verhalten für Mitarbeitende  
an der Hotline und im Support

Erfolgreich supporten mit Sicherheit und Kompetenz

Ein Seminar der Verhaltensschulung



## Hotline und Support · HOS1 Kundenfreundliche Hotline und wirkungsvoller Support

Das HOS1 Seminar ist für Mitarbeitenden an der Hotline oder im telefonischen Support konzipiert worden.

Die Teilnehmenden erarbeiten und erhalten wichtige Werkzeuge für kundenorientiertes Verhalten und Kommunikation. Sie erkennen Optimierungspotential und neue Wege im Umgang mit Kunden. Dadurch wird die Wirkung der Organisation und der Arbeit erweitert und verstärkt.

Im Seminar werden natürliche, auf den Menschen zugeschnittene und daher angenehme Kommunikationstechniken angewendet, um die Kunden optimal zu betreuen und die Unternehmens-Ziele zu erreichen.

### Zielsetzung des Seminars

Die Teilnehmenden erarbeiten und erweitern Kenntnisse wie:

- Verkaufsausgerichtetes Verhalten im Support und an der Hotline
- aktive und positive Kommunikation mit Kunden, wenn auch der Kunde wenig Vorkenntnissen zur Produkte-Bedienung hat
- in schwierigen Kundensituationen zielsicher und kompetent handeln

### Seminarort

Das Seminarhotel wird durch Sie nach ihren Bedürfnissen festgelegt und organisiert.

### Seminartermin und Seminarzeiten

Tag 1, 0830 Uhr bis 1700 Uhr,  
Tag 2, 0830 Uhr bis 1700 Uhr

### Seminarleitung

Der Seminarleiter Pius Eberhard hat jahrelange Erfahrung in der Ausbildung für Mitarbeiter in Beratung und Verkauf verschiedener Branchen. Er ist lizenziertes STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® Trainer.



### Seminartherapie

Gemeinsame Stoffarbeit durch Lehrgespräche, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeiten. Dieses Seminar wurde für die Ansprüche und Bedürfnisse der heutigen Praxis entwickelt.



## SEMINARPROGRAMM Tag 1

0830 - 0900	Seminarbeginn, Vorstellung, Zielsetzung, Einführung
0900 - 1000	Ablauf Hotline / Support - Kontakt
1000 - 1020	Kaffeepause
1020 - 1110	Selbstvertrauen stärken, wir strahlen aus, was wir denken, wir nehmen unsere Kunden ernst, wir überzeugen die Kunden mit Leistung und Auftreten
1110 - 1200	Kunden kompetent behandeln, welchen Top Service erwarten wir selber? Zusammenarbeit mit Kunden, Kunden informieren, aktives Handeln, Kontaktpflege
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1410	Was bieten wir? Angebots-Kenntnisse, Nutzen erwähnen im Gespräch mit Kunden, Zusatzleistungen und Nutzen, Geschäftsbereich übergreifend verkaufen, Produktportfolio
1410 - 1500	Die Stärken unseres Unternehmens, was bekommen unsere Kunden, Nutzen in der Praxis, Wortbilder, wie erkläre ich meinen Kunden ein technisches Problem?
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1630	Vorbereitung, Begrüssung, Vorstellung, Gesprächseröffnung am Telefon, wichtige Regeln im Umgang mit Kunden
1630 - 1700	Bedürfnispyramide nach Maslow, richtiges Zuhören, die offene Frage, Fragen für die Praxis-Beratung, aktiv Beraten - Wie?



## SEMINARPROGRAMM Tag 2

0830 - 0900	Feedback, Zusammenfassung des ersten Seminartages
0900 - 1000	Unzufriedene Kunden frühzeitig erkennen Reklamationen und schwierige Drucksituationen behandeln
1000 - 1020	Kaffeepause
1020 - 1110	Einfühlsame Bemerkungen versus provozieren, Druck erhöhen
1110 - 1200	Praxistraining, Kunde ist unzufrieden, Kunde reklamiert, Verhalten bei Garantiefällen und Reklamationen. Vorgehen, Verkaufsvorteile erzielen
1200 - 1330	Mittagessen
1330 - 1410	Praxistraining und Analysen, Kundenpflege
1410 - 1500	Praxistraining und Analysen, Kundenpflege, aktives Handeln
1500 - 1520	Kaffeepause
1520 - 1620	Fortsetzung Praxistraining und Analyse
1620 - 1700	Zusammenfassung, Umsetzung in der Praxis Fragen, Diskussion Seminarende