

CCA-Bootcamp callnet.ch
Vorbereitungslehrgang zum Call Center Agent

Aufgrund der wiederkehrenden Nachfrage nach einer öffentlichen Weiterbildung als Vorbereitung auf die Verbandsprüfung steht neu ein spannendes Blended Learning-Angebot zur Verfügung.

Dabei wechseln sich kurzweilige E-Learnings mit Live-Online-Sessions und praxisnahen Simulations-Übungen ab.

Dieses Angebot steht Privat- wie auch Unternehmenskunden offen.

Ziel des Angebots ist es, gut vorbereitet in die Prüfung zu gehen - **und zu bestehen!**



Folgende Schwerpunktthemen stehen im Fokus:

- **Grundlagenwissen für Contact Center-Agenten**
 - Professionelle Umgangsformen am Telefon
 - Effektiv kommunizieren durch passende Wortwahl
- **Aufbauwissen für Contact Center-Agenten**
 - Das perfekte Service-Gespräch
 - Vertrieb im Service – Verkaufschancen im Inbound optimal nutzen
 - Beschwerden meistern – Umgang mit schwierigen Anrufen
 - Erfolgreiche Terminvereinbarung und Verkauf am Telefon Outbound
 - Erfolgreich Kundenumfragen durchführen





Video conferencing-Tool
...über dieses Tool wird auch
die Prüfung realisiert



Kollaborations-Tool
im Lehrgang



E-Learning-Anbieter



Inhalte der E-Learnings I - Grundlagenwissen für Agenten

Professionelle Umgangsformen im Kundengespräch

Zufriedene Kunden sind gute Kunden! Das ist allgemein bekannt. Oft wird allerdings vergessen, dass vor allem professionelle Umgangsformen einen wesentlichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit leisten. Denn höfliches und zuvorkommendes Verhalten schafft Vertrauen und sorgt für eine angenehme Gesprächsatmosphäre, die sicherstellt, dass der Kunde das Telefonat in positiver Erinnerung behält. Der Kurs „Telefon-Knigge“ vermittelt anschaulich, welche Bedeutung professionellen Umgangsformen im modernen Kundendialog zukommt. Teilnehmer lernen, sich in typischen Gesprächssituationen wie dem Gesprächseinstieg und dem Gesprächsabschluss richtig zu verhalten und Fehler zu vermeiden. Den Abschluss des Kurses bildet eine Übersicht mit allgemeinen Verhaltensregeln für den Kundendialog.



Teilnehmer des Kurses lernen:

- Warum professionelle Umgangsformen in Kundengesprächen so wichtig sind und wann sie sich besonders bezahlt machen
- Wie man mit einer professionellen Begrüßungsformel einen ersten positiven Eindruck hinterlässt und optimal ins Gespräch überleitet
- Wie ein professioneller Gesprächsabschluss gelingt
- Wie man einen Anrufer richtig weiterleitet bzw. in die Warteschleife legt
- Aus welchen Bestandteilen eine professionelle Mailbox-Nachricht besteht
- Wie man richtig mit Dialekten, Akzenten und Fremdsprachen umgeht
- Welche allgemeinen Verhaltensregeln man im Kundengespräch beherzigen sollte

7 Module ⌚ 1 h 35 min

Die optimale Wortwahl in jeder Situation

Die richtige Wortwahl spielt in Kundengesprächen eine zentrale Rolle. Denn oft sind es einzelne Worte, die darüber entscheiden, ob eine Äußerung vom Kunden positiv oder negativ aufgenommen wird. Die richtigen Worte zur richtigen Zeit erhöhen die Kundenzufriedenheit, steigern den Gesprächserfolg und fördern den Umsatz.

Teilnehmer des Kurses lernen, die eigene Wortwahl kritisch zu analysieren und negative durch positive Formulierungen zu ersetzen. Darüber hinaus widmet sich der Kurs denjenigen Situationen im Kundengespräch, die sprachlich besonderes Fingerspitzengefühl erfordern, z.B.: Wie kommuniziere ich ein freundliches, aber bestimmtes „Nein“, das den Kunden nicht vor den Kopf stößt? Oder: Wie spreche ich mit Kunden, die im Unrecht sind?



Teilnehmer des Kurses lernen:

- Wie Kommunikation funktioniert
- Warum eine positive Wortwahl entscheidend für den Gesprächserfolg ist
- Wie sich negative durch positive Formulierungen ersetzen lassen
- Wie das Sender-Empfänger-Modell und das Vier-Seiten-Modell funktionieren
- Wie sich die Verständlichkeit einer Nachricht steigern lässt
- Wie man Missverständnisse in Kundengesprächen bestmöglich vermeidet
- Wie man Kunden Anweisungen oder Anleitungen gibt, ohne befehlend oder herablassend zu klingen
- Wie man Kunden freundlich, aber bestimmt auf Fehlverhalten hinweist
- Wie man Kunden ein „Nein“ möglichst positiv vermittelt

8 Module ⌚ 1 h 20 min

1. Das perfekte Servicegespräch In 5 Schritten zum optimalen Kundenerlebnis

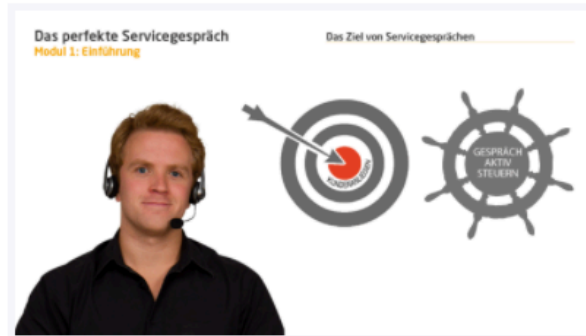
Die besondere Herausforderung im Servicegespräch besteht darin, in möglichst kurzer Zeit eine optimale Lösung für jedes Kundenanliegen zu finden. Das ist manchmal alles andere als einfach und erfordert Erfahrung sowie eine fundierte Ausbildung.

Der Kurs „Das perfekte Servicegespräch“ ermöglicht Agenten den raschen Einstieg ins Thema und vermittelt bewährte praktische Fertigkeiten und Tipps, die jeder Servicemitarbeiter verinnerlicht haben sollte. Der Kurs behandelt sämtliche Bestandteile professioneller Servicegespräche, angefangen bei der Gesprächseröffnung und dem Beziehungsaufbau über die Bedarfsanalyse und Lösungspräsentation bis hin zum Gesprächsabschluss.

Teilnehmer des Kurses lernen:

- Wie man die Begrüßung und den Gesprächseinstieg erfolgreich meistert
- Wie man mithilfe des 4-Typen-Modells den Beziehungsaufbau verbessert
- Wie man das Kundenanliegen durch gezielte Fragen und aktives Zuhören schnell und präzise ermittelt
- Wie man Lösungen überzeugend präsentiert
- Wie man nutzenorientiert argumentiert
- Wie man auf Kundeneinwände reagiert
- Wie man einen positiven Eindruck beim Gesprächsabschluss hinterlässt

■ 6 Module ⌚ 1 h 25 min



2. Vertrieb im Inbound Verkaufschancen optimal nutzen

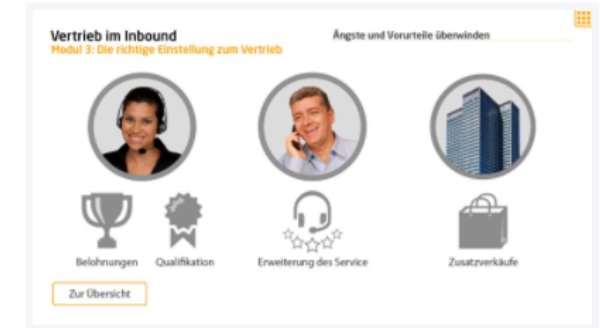
Verkaufsgespräche verlaufen immer dann besonders erfolgreich, wenn die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden optimal berücksichtigt werden. Doch wie funktioniert kundenorientiertes Verkaufen genau und wie lässt es sich erlernen? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt der Kurs „Vertrieb im Inbound“.

In acht Lerneinheiten erhalten Teilnehmer eine umfassende Einführung in die Praxis des kundenorientierten Vertriebs. Zudem wird unverzichtbares Grundlagenwissen vermittelt, das Agenten dabei hilft, Vertriebsgespräche erfolgreich zu führen und die Unternehmensumsätze nachhaltig zu steigern.

Teilnehmer des Kurses lernen:

- Welche Vorteile kundenorientiertes Verkaufen für Kunden, Agenten und Unternehmen mit sich bringt
- Welche Anforderungen telefonische Vertriebsgespräche an Agenten stellen
- Wie man den speziellen Anforderungen der 5 Phasen des Verkaufsgesprächs gerecht wird
- Wie man verkaufsrelevante Informationen im Kundengespräch erkennt und effizient nutzt
- Wie man Ängste und Vorurteile überwindet, die einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit typischerweise im Weg stehen
- Wie Up-Selling und Cross-Selling funktionieren
- Wie man ein solides Fundament für zukünftige Verkaufsgespräche legt

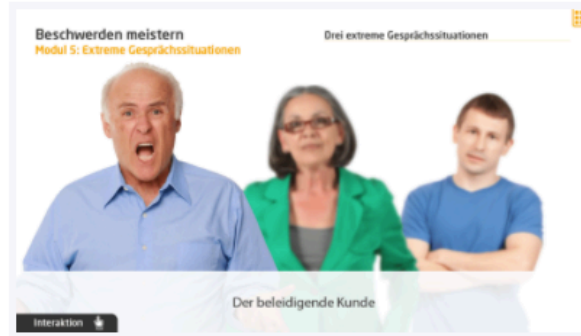
■ 7 Module ⌚ 1 h 40 min



3. Beschwerden meistern

Vom verärgerten zum zufriedenen Kunden

Kundenbeschwerden stellen für viele Agenten eine besondere Herausforderung dar. Denn Beschwerdeanrufer reagieren in der Regel emotionaler und impulsiver als Kunden im normalen Tagesgeschäft. Manche werden gar beleidigend oder stellen überzogene Forderungen. Hinzu kommt, dass bei jedem Beschwerdeanruf der zukünftige Umsatz und der gute Ruf des Unternehmens auf dem Spiel stehen.



Um Beschwerdeanrufe erfolgreich zu meistern, ist daher ein Umdenken erforderlich. Beschwerden sollten nicht länger als notwendiges Übel, sondern als Chance verstanden werden, um Kunden langfristig ans Unternehmen zu binden, Produkt-Schwachstellen und Fehler zu erkennen und den Ruf des Unternehmens zu verbessern.

Teilnehmer des Kurses lernen unter anderem:

- Wie man eine positive Grundeinstellung zu Beschwerdeanrufen entwickelt
- Wie und warum Beschwerdeanrufe die Arbeit von Contactcenter-Agenten bereichern
- Wie man in allen Situationen ruhig bleibt, professionelle Distanz zum Kunden wahrt und Probleme zielgerichtet löst
- Warum sich Kunden beschwerten und welche Erwartungen sie an ein Beschwerdegespräch stellen
- Welche Gesprächstechniken dabei helfen, Beschwerdeanrufe erfolgreich zu bearbeiten
- Wie man mit besonders schwierigen Kundentypen umgehen sollte - hierzu gehören z.B. notorische Beschwerdeführer und beleidigende Kunden

6 Module 1 h 15 min



Erfolgreiche Verkaufsgespräche folgen klaren Regeln, die sich leicht erlernen lassen – sofern man weiß, worauf zu achten ist! Der Kurs „Perfekte Verkaufsgespräche in 5 Schritten“ bündelt die wirkungsvollsten und praxisbewährtesten Techniken, die jeder Vertriebsmitarbeiter kennen sollte, um in Verkaufsgesprächen optimale Ergebnisse zu erzielen.

Teilnehmer erfahren, wie sie jede Art von Vertriebsgespräch erfolgreich meistern. Thematisiert werden neben der im Outbound-Vertrieb so entscheidenden Phase der Gesprächseröffnung sämtliche Bestandteile professioneller Vertriebsgespräche. Angefangen bei der Phase des Beziehungsaufbaus über die Bedarfsanalyse und Angebotspräsentation bis hin zum Gesprächsabschluss.

Teilnehmer des Kurses lernen:

- Wie man die Herausforderungen der Eröffnungsphase erfolgreich meistert
- Wie man die Bedarfslage des Kunden schnell und zuverlässig analysiert
- Wie man nutzenorientiert argumentiert und den Kunden von individuellen Produktvorteilen überzeugt
- Wie man Einwänden und Vorwänden professionell begegnet bzw. sie entkräftet
- Wie man Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz ausstrahlt und Sympathie beim Kunden weckt
- Wie man professionelle Mailboxnachrichten hinterlässt



8 Module ⌚ 1 h 30 min

Im Praxisteil werden Muster-Dialoge ausgiebig geübt:

- Beratung
- Verkauf
- Beschwerde
- Umfrage

Dazu erhalten die Teilnehmenden im Vorfeld Aufgabenstellungen von früheren Prüfungen zugestellt.

Diese werden unter Prüfungsbedingungen vorbereitet und anschliessend geübt.

Hier erfahren die Teilnehmenden, worauf bei der Umsetzung geachtet werden muss, um ein gutes Resultat zu erzielen.



Kalkulation - pro Teilnehmer*in

- Individuelle Vorbereitung mit den E-Learnings
- 5 Tage Intensivtraining
- Lizenzen für die E-Learnings
- Kursmaterial
- 0-Fälle (Theorie | Praxis) mit Lösungen

Teilnehmer*in ist Verbandsmitglied Fr. 2'100.00

Teilnehmer*in ohne Mitgliedschaft Fr. 2'850.00

Die Preise verstehen sich exkl. MwSt. 8.1%.
Unternehmen profitieren ab 5 Anmeldungen von
attraktiven Preisvorteilen.

Verlangen Sie eine Offerte.





Über Ihre Fragen zum Lehrgang oder
Offertanfrage freut sich
Markus Hungerbühler
markus.hungerbuehler@callnet.ch
+41 78 717 17 77