

Telefontraining in türkischer Sprache - Telefonda türkçe iletişim eğitimi

Türkisch-sprachige Kunden am Telefon gewinnen, begeistern und binden



Türk müşterileri telefonla kazanmak, memnun etmek ve bağlamak

Möglichkeit eines firmenspezifischen **Inhouse-Trainings**:

Das Seminar kann auch als individuelle Veranstaltung für Ihre Firma durchgeführt werden. Die Schwerpunkte passen wir dann selbstverständlich Ihren Bedürfnissen und Ihrer Zielgruppe an.

Trainings-Ziel:

Ein Großteil der Kundenkontakte auch mit Ihren türkischen Kunden findet am Telefon statt. Daher ist das Telefon ein wichtiges verkaufsförderndes Instrument bei der Gewinnung und Bindung türkischsprachiger Kunden.

Die kulturellen Unterschiede zu deutschsprachigen Kunden verlangen eine andere Vorgehensweise, sei es bei Terminvereinbarungen, Kaufabschlüssen oder bei Reklamationsgesprächen. Geraten Telefongespräche sachlich ins Stocken, verbergen sich dahinter oft kulturspezifische Besonderheiten. Dieses Telefontraining für Ihre türkisch-sprachigen Mitarbeiter verbindet Ihre firmeninternen Verkaufs- und Reklamationsstandards mit den mentalen und kulturellen Besonderheiten Ihrer türkischen Kunden. In diesem Telefontraining entwickeln und verfeinern Ihre türkischen Kolleginnen und Kollegen ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es ihnen leicht fallen wird, Ihr Unternehmen und dessen Produkte/Dienstleistungen in Telefongesprächen überzeugend darzustellen und erfolgreich zu verkaufen.

Zielgruppe:

Alle Personen, die sich, ihre Ideen und ihre Produkte/Dienstleistungen am Telefon überzeugend auf türkisch darstellen und verkaufen wollen.

Anfänger werden grundlegend qualifiziert. Fortgeschrittene bekommen ihren Feinschliff.

Trainings-Inhalte:

- Unterschiede in der Kommunikation zwischen deutschen und türkischen Kunden
- Wirkungsvolle Gesprächs-Eröffnungen
- Telefonanrufe auf türkisch professionell annehmen
- Weiterleitungen und Rückrufe kundenorientiert durchführen
- Beziehungsaufbau mit türkischen Kunden
- Vermittlung von Kompetenz und Kundenorientierung
- Das Telefon als Werkzeug der Kaltakquise von türkischen Geschäftskunden
- Kundenorientierte Argumentationstechniken am Telefon
- Der Umgang mit reklamierenden und verärgerten türkisch-sprachigen Anrufern
- Die Vermeidung der typischen Fehler und Fettnäpfchen beim Telefonieren mit türkischen Kunden

auf der Basis von klassischen Themen des Telefontrainings:

- Effiziente Arbeitsplatzorganisation
- Informationen aus Anrufen systematisch aufnehmen und weiterleiten
- Professionelle Erarbeitung und Anwendung von Telefon-Leitfäden
- Systematische Vorbereitung von Anrufen
- Professionelle Erarbeitung von Telefon-Skripten
- Mit der Stimme überzeugen
- Verkaufstaktik: Die entscheidenden ersten Sekunden meistern
- Methodische Analyse des Kundenbedarfs
- Beim Kunden Interesse wecken und den Spannungsbogen halten
- Fragetechniken und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- Gekonnter Umgang mit Fragen, Einwänden und Vorwänden
- Erfolgreiche Terminier-Techniken und Methoden der Terminvereinbarung
- Closing-Techniken und Abschluss-Techniken im Telefongespräch
- Schwierige Gesprächssituationen gekonnt meistern
- Konfliktmindernde Kommunikation bei schwierigen Gesprächspartnern
- Nachfass-Telefonate effektiv gestalten
- Das Telefon als Instrument der Kundenbindung und als Visitenkarte des Unternehmens
- Der erfolgreiche Umgang mit Stress, Hektik und Motivationstiefs
- Die DOs and DONTs am Telefon

Trainings-Methodik:

- Systematische und sofort umsetzbare Inputs durch den Trainer
- Praxisbezogene Übungen zu den Inhalten
- Audio-Tonband-Analysen mit dem Telefon-Anlagen-Koffer
- Training am eigenen Produkt/Konzept (falls gewünscht)
- Analyse und Optimierung eigener mitgebrachter Telefon-Skripte
- Streng begrenzte Teilnehmerzahl
- 1-tägiges Intensiv-Training (Crash-Kurs)

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr für das 1-tägige Intensiv-Training beträgt pro Teilnehmer:
Euro 495.- zzgl. MWSt.

KeSch Trainings bieten wir in folgenden Sprachen an:

Bosnisch, Bulgarisch, Chinesisch, Estnisch, Dänisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Niederländisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch

KeSch Experten kommen aus:

Bulgarien, China, Estland, Dänemark, England, Finnland, Frankreich, Griechenland, Italien, Japan, Kanada, Kroatien, Lettland Litauen, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, der Türkei, der Ukraine, aus Ungarn und natürlich auch aus Deutschland.