

Kompetent am Telefon - der erste Eindruck und Buchungsentscheidend?

NEU

Wie verkaufen wir unsere Angebote und Zimmer optimal

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens und oft der erste Eindruck.

Am Telefon haben Sie keine nonverbalen Hilfsmittel.

Die Stimme und Tonlage entscheiden, daher ist ein freundliches, kompetentes Verhalten am Telefon besonders wichtig.

In diesem Online-Seminar wird individuell auf die Teilnehmenden und ihren Arbeitsplatz eingegangen (egal ob Tourist Informationen, Bäder oder Hotels und Pensionen).



Inhaltsauszug:

- Grundsätzliche Punkte am Telefon: die wichtigsten Kriterien, wenn der Gast/Kunde anruft: Wie oft darf es klingeln, lächeln, Meldetext; mit Namen ansprechen etc.
- „Wie sage ich es richtig“, die Kommunikation und Rhetorik am Telefon. Wie höre ich mich an? Was „hört“ mein Anrufer in meiner Stimme? Formulierungshilfen (was sage ich, wenn...)
- Frageformen und Fragearten; wie bekomme ich möglichst geschickt viele Informationen von meinem Gast oder wie führe ich schnell und kompetent das Gespräch in die richtige Richtung.
- Wie biete ich an? Stichwort Kategorienverkauf, Zusatzverkäufe wie SPA, Restaurant etc. Angebote geschickt platzieren, aber auch Mindestaufenthalte und freundliche Absagen.
- Gespräche freundlich, aber bestimmt beenden.
- Stichwort Erreichbarkeit: was kann und sollte ich auch dem Gast zumuten in der heutigen Zeit: ich muss nicht immer erreichbar sein.

Zielgruppe:

Mitarbeitende in Hotels, Tourismusinstitutionen, Bäder und Kurverwaltungen

Kursnummer:	BPT30073, BPT30074
Dauer:	6 Stunden
Termine:	Fr., 17.01.2025 von 09:30 bis 16:30 Uhr, Di., 04.03.2025 von 09:30 bis 16:30 Uhr
Referentin:	Renate Stolle
Kursgebühr:	198,00 € inklusive Seminarunterlagen und Teilnahmezertifikat
Ort:	online
QR-Code zum Onlineangebot	
Onlineangebot	



Jetzt Online buchen



Zum Onlineangebot



Renate Stolle