

Kundentyporientierung am Telefon

Effizienter Telefonieren durch besseres Verstehen des Anderen

Je stärker die Verhaltensprofile voneinander abweichen, desto größer ist das Konfliktpotenzial und desto unterschiedlicher ist die Erwartungshaltung. Auch am Telefon lässt sich der Verhaltensstil des Gesprächspartners schnell erkennen. Man erkennt schneller, was der andere will und kann sich darauf einstellen. Es hilft besser zu kommunizieren und Konflikte zu vermeiden. Es wird leichter die gewünschten Ergebnisse zu erreichen.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- bereiten das Gespräch optimal vor
- ermitteln ihren eigenen Verhaltenstyp nach Persolog® (DISG®-)Typologie
- kennen das unterschiedliche Verhalten von Kunden nach der Kundentypologie von Persolog®-(DISG®)
- können sich auf das unterschiedliche Verhalten der Kunden einstellen
- wenden bei Telefonaten einen Quick-Check zur Typologie der Kunden an
- lernen, sich besser und schneller auf den Kunden einzustellen
- erwerben die Fähigkeit, durch die schnellere Einschätzung des Kundentypus am Telefon effizienter und erfolgreicher zu werden
- lernen den anderen Verhaltensstil zu akzeptieren und als Ergänzung zum eigenen Verhaltensstil zu sehen
- erkennen ihre eigene Wirkung am Telefon und Entwickeln Maßnahmen um diese zu verbessern

Inhalte

- Verhaltenstypologie Persolog®(DISG®)-Typen
- Eigener Verhaltensstil
- Stärken und Schwächen der einzelnen Stile
- Persönliche Entwicklung auf Grundlage des eigenen Stils
- Quick –Check des Kunden zur Kommunikation am Telefon
- Gesprächsvorbereitung für verschiedene Kundentypen
- Kundengespräche mit unterschiedlichen Kundentypen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Verhaltenstypen
- Konfliktpotentiale aufgrund unterschiedlichen Verhaltens
- Der andere Verhaltensstil als Ergänzung zum eigenen Stil
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Übungen - Rollentraining

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicekoordinatoren
 - Kundenberater am Telefon
 - Sachbearbeiter Service
- Dauer
 - 2 Tage

Typspezifisches Argumentieren

Verhalten / Atmosphäre					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Verhalten	sachlich		Atmosphäre	stimmungsvoll	
	warmherzig			förmlich	
	provokierend			wohlwollend	
	charmant			stressig	
Argumentation					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Art	logisch		Vorgehen	sprunghaft	
	sozial			strukturiert	
	druckvoll			anpassend	
	emotional			fokussiert	
Überzeugen durch	Beweise, Logik		Reaktion unter Druck	motivierend	
	Einsehen, Mitgefühl			rechthaberisch	
	Beispiele, Geschichten			bittend	
	Aufforderung, Apelle			angreifend	
Reklamation					
Bereich	Merkmal	DISG	Bereich	Merkmal	DISG
Was wird reklamiert	Fehler im Dokument		Wie sie reklamieren	motivierend	
	Wechsel Monteur			bittend	
	Preis/Leistung Arbeitseffizienz			förmlich	
	Kratzer, Fleck			fordernd	
Streitfall	Droht mit Klage		Wenn sie im Unrecht waren	Entschuldigt sich tausendmal	
	Entschuldigt sich, dass er keine andere Wahl hat als zu kündigen			Rechtfertigung	
	Sieht sich genötigt die Öffentlichkeit zu informieren			Bittet um Verzeihung	
	Droht mit Klage			Keine Reaktion	

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer