

EXPERTENCALL

Telefonservice

in Handwerks-Unternehmen
mit Andreas Schlacht

Workbook

gehört: _____



Andreas Schlacht

Experte für Telefonservice

„Das Medium Telefon nimmt im Betrieblichen Alltag weiterhin eine wichtige Rolle ein“.

► Geschäftsführer AS Infodienste GmbH

Andreas zeigt auf, warum das Medium Telefon im betrieblichen Alltag weiterhin eine wichtige Rolle einnimmt und welche (teilweise unerkannten) Probleme das Medium Telefon in vielen Büros bereitet.

Mit einem Perspektivenwechsel betrachten wir zudem auch das Erlebnis für Kunden: Wie erleben Anrufer den "Service am Telefon" und welche Fettnäpfchen gilt es tunlichst zu vermeiden?

Viel Spaß!

WIE OFT WERDE ICH AM TAG DURCH EINGEHENDE TELEFONANRUFEN IN MEINER ARBEIT GESTÖRT ...

WIE PRIORISIERE ICH MEINE GESCHÄFTLICHEN TELEFONATE ...

WELCHE TELEFONISCHEN KUNDENANLIEGEN KOMMEN BEI MIR AM HÄUFIGSTEN VOR ...

WELCHE DIESER KUNDENANLIEGEN SIND FÜR MICH EHER UNANGENEHM ODER BESONDERS ZEITRAUBEND ...

GIBT ES ANLIEGEN DIE ICH (ODER MEINE MITARBEITER) LIEBER VON JEMAND ANDEREM ERLEDIGEN LASSEN WÜRDEN? WELCHE ...

WIE GEHT ES MEINEN MITARBEITERN MIT DEM TELEFON ...

HALTEN HÄUFIGE TELEFONATE MEINE MITARBEITER VON DER ARBEIT AB? SIND SIE DADURCH ÜBERFORDERT ODER GESTRESST?

WIE HABE ICH DIE SITUATION GELÖST ...

**ARBEITE ICH SCHON MIT CHECKLISTEN, DIE AUFZEIGEN WELCHE STANDARDANLIEGEN AM TELEFON
ERFASST WERDEN SOLLEN? WENN JA, WELCHE ...**

**WER GEHT IN MEINEM BETRIEB ANS TELEFON, EIN BESTIMMTER PERSONENKREIS ODER WER „GERADE
DA UND FREI“ IST ...**

WIE IST DER AKTUELLE ABLAUF BEI NOTDIENST-ANRUFEN AUßERHALB DER GESCHÄFTSZEITEN? GIBT ES EINE SEPARATE NOTRUFNUMMER UND WO LANDET DIESE ...

BEKOMME ICH MIT; OB ANRUF E IN MEINEM BETRIEB VERLORGEN GEHEN (Z.B: DURCH BESETZTZEICHEN)...

IST MIR SCHON MAL EIN LUKRATIVER AUFTRAG WEGEN SCHLECHTER ERREICHBARKEIT VERLORGEN GEGANGEN...

WERDEN KUNDEN VON MIR PERSÖNLICH ANGERUFEN, UM WARTUNGSTERMINE ZU VEREINBAREN? WER MACHT DAS? WIE VIEL ZEIT KOSTET UNS DAS UND WIRD ES GERNE GEMACHT ...

DU WILLST ES GENAUER WISSEN UND KONTAKT MIT UNSEREM EXPERTEN AUFNEHMEN?

Andreas Schlacht ist Geschäftsführer der AS Infodienste GmbH.

Die AS-Infodienste GmbH ist seit rund 20 Jahren spezialisiert auf die Realisierung nationaler und internationaler Servicrufnummern und Telefonkonferenzen für Geschäftskunden.

In den letzten Jahren hat sich das Unternehmen zudem auf die Bereitstellung eines Premium Telefonsekretariatsdienstes fokussiert, dass es Betrieben erlaubt eingehende Kundenanrufe bei Bedarf "auszulagern".

Im Gegensatz zu klassischen "Callcentern" liegt der Schwerpunkt im Premium-Telefonsekretariat nicht nur auf einer zuverlässigen Umsetzung der vereinbarten Abläufe, sondern insbesondere auf emphatische Gespräche mit positiver Außenwirkung. Und das Ganze auch bei unregelmäßigem oder geringem Anrufaufkommen.

Du erreichst Andreas hier:

Andreas Schlacht
AS-Infodienste GmbH
Timmerhellstr. 39
45478 Mülheim

Tel. 0208 9898 9800
Mail: info@as-infodienste.de



Viel Spaß & Erfolg beim Umsetzen!