

STIMMTRAINING

FÜR EXZELLENTEN KUNDENSERVICE

ein Produkt von

audiomaster

einfach bessere Gespräche führen

ZIELE

In diesem Training lernen die Teilnehmer

- ihre individuelle, optimale Stimmlage kennen
- den Atem zu nutzen, sich nach schwierigen Gesprächen wieder zu regenerieren
- ihre Stimme mit Hilfe einer guten Sprech- und Atemtechnik gesund zu halten
- verständlich zu artikulieren
- welchen Einfluss Gefühle auf die Stimme haben und wie sie souverän damit umgehen können
- Emotionen und Haltungen von Kunden zu identifizieren und adäquat darauf zu reagieren

KOSTEN

Training à 1,5 Stunden:
350 Euro/Gruppe (4-8 Teilnehmer)
bei einer Mindestanzahl von 2 Gruppen

Arbeitsmaterialien:
75 Euro/Teilnehmer

Einzelcoaching (optional):
120 Euro/Stunde

Die Trainings werden monatlich abgerechnet und sind monatlich kündbar

STIMMEN SIND MARKENBOTSCHAFTER

Die Stimme ist das wichtigste Instrument im Kundenservice. Bereits in den ersten Sekunden verrät sie, ob jemand souverän oder unsicher ist und ob der Anrufer willkommen ist – oder nur eine Nummer unter vielen. Wer gelernt hat, die Stimme richtig einzusetzen, dem gelingt es, verständlich zu artikulieren und auch auf der emotionalen Ebene beim Kunden anzukommen.

MIT DER STIMME BEIM KUNDEN ANKOMMEN

Kundenberater wollen wissen, wie es ihnen gelingt, Kunden mit der Stimme zu erreichen. Sie wünschen sich Feedback, wie sie souveräner klingen können. Besonders in schwierigen Gesprächen, wenn Kunden arrogant oder wütend erscheinen, wollen sie wissen, wie sie mit dem Ton ihrer Stimme deeskalieren und selbst ruhig bleiben können. Eine weitere Herausforderung besteht darin, so entspannt zu sprechen, dass die Stimme nach einem Arbeitstag nicht müde ist. Und was viele nicht wissen: Selbst knifflige Fälle lassen sich mit Hilfe des Atems besser lösen – einfach, weil das Gehirn bei richtiger Atmung besser mit Sauerstoff versorgt wird.

Das audiomaster Stimmtraining versetzt Kundenberater in die Lage, ihre Stimme auch in herausfordernden Situationen unangestrengt und positiv wirksam einzusetzen. Es vermittelt physiologisches und psychologisches Wissen über das Sprechen und regt zur Reflexion in der Gruppe ein. Den Kern des Trainings bilden zahlreiche praktische Übungen zur Ausbildung und Gesunderhaltung der Stimme.

LANGFRISTIG WIRKSAM

Echte Veränderungen passieren nicht von heute auf morgen. Um neue Verhaltensweisen im Alltag zu integrieren, braucht es Ausdauer und Wiederholung, bis sie zur Gewohnheit werden. Deshalb ist das Training auf fünf bis sechs Monate angelegt und findet idealerweise 14-tägig statt. Fortlaufend ergänzte Arbeitsmaterialien begleiten die Teilnehmer über die gesamte Laufzeit. Jeder Teilnehmer bekommt individuelle Übungen für den Arbeitsalltag an die Hand.

JETZT BUCHEN

Christine Plaß, Tel. +49 30 788 988 11, cp@audiomaster.berlin