

Telefontraining

„Cool telefonieren“



SEMINAR

Inhalt

Eine telefonische Visitenkarte zu haben bedeutet, dass Ihre Kunden und Geschäftspartner den ersten Telefonkontakt, egal mit welchem Vertreter Ihres Unternehmens, genauso positiv wahrnehmen, wie sie es von Ihren Produkten und Leistungen erwarten.

Sie erlernen, wie Sie durch Veränderung Ihrer Einstellung und durch aktives Training Ihrer Stimme und Aussprache am Telefon eine positive und angenehme Wirkung erzeugen. Gehen Sie künftig souverän mit typischen und schwierigen Gesprächssituationen um.

- **Besonderheiten beim Telefonieren**
- **Die innere Einstellung**
- **Stimme, Aussprache und persönliche Wirkung**
- **Typische Gesprächssituationen**
 - Aufbau und Wirkung der Meldeformel
 - Mit Namen und Titeln richtig umgehen
 - Gespräche effektiv weiterverbinden
 - Der gewünschte Ansprechpartner ist nicht zu sprechen?
 - Rückrufe richtig vereinbaren
 - Das Gespräch positiv und freundlich abschließen
 - Häufige Fragen freundlich und richtig formulieren
- **Aussagekräftige Notizen**
- **Positiv und überzeugend sprechen**
- **Small Talk**
- **Schwierige Gesprächssituationen**
 - Aufgebrachte Gesprächspartner
 - Der Gesprächspartner übt Druck aus
 - Unfaire verbale Angriffe

Methoden

Einzel- und Teamarbeit, Fall-Beispiele, Rollenspiele, Tape-Feed-Back, Erfahrungsaustausch

Zielgruppe

Telefonierende Mitarbeiter/innen aus Zentrale, Sekretariat und Fachabteilungen mit Kundenkontakt

Dauer

1 Tag

Teilnehmerzahl

Mind. 6, max. 8 Personen

Trainer



Stefanie Schweizer,
Teamleitung Telefonmarketing

Kommunikation