

# Telefontraining

## Ein Praxis-Training für erfolgreiche Kommunikation am Telefon

### *Idee und Ziel dieses Trainings*

Ein wichtiger Teil unserer Geschäftsbeziehungen läuft über das Telefon. Manchmal hängt von einem einzigen Telefonat der Erfolg eines Projekts oder ein neuer Kundenauftrag ab. Für Anrufer ist der Mitarbeiter am Telefon der erste Eindruck und die Visitenkarte des Unternehmens. Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiter, die ihre Kompetenz am Telefon weiter ausbauen möchten: ob im Telefonmarketing, im Call-Center, im Empfangs- oder Sekretariatsbereich oder in der Kundenbetreuung. Neben zahlreichen Tipps und Anregungen, die sich in der Praxis bewährt haben, erhalten Sie Feedback zu Ihrer eigenen Wirkung am Telefon und lernen, Ihre Stimme, Ausstrahlung und Worte erfolgreich einzusetzen. Nicht zuletzt gibt es Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und die Lösung von Konfliktsituationen.

### *Inhalte*

- › Der Mitarbeiter am Telefon – erster Eindruck des Unternehmens
- › Kundenorientierung am Telefon
- › Grundlagen zuhörerorientierter Kommunikation (Zuhören, Fragetechnik, ziel- und lösungsorientierte Gesprächsführung)
- › Vor- und Nachbereitung von Telefonaten
- › Worte und Stimme am Telefon
- › Entwickeln von Gesprächsmodulen
- › (z.B. Kontaktaufnahme, Gesprächseinstiege, Terminabsprachen, Gesprächsabschlüsse)
- › Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- › Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

### *Methodik*

Theorie-Input, Einzelübungen, Paarübungen, Gruppenübungen, Übungstelefonate, z.T. mit Bandaufzeichnung

### *Zielgruppe*

Mitarbeiter, die viel am Telefon arbeiten

### *Und was ist das Spezielle an diesem Training?*

Das Seminar enthält viele praxisnahe Übungen. Die Teilnehmer trainieren ihre Kommunikationskompetenz direkt am Telefon. Übungsgespräche werden auf Band aufgezeichnet und analysiert. Jeder Teilnehmer erarbeitet Leitlinien für seine Telefonate im beruflichen Alltag. Das Telefontraining kann durch Telefoncoaching am Arbeitsplatz ergänzt werden.

[www.lucasct.de/telefontraining](http://www.lucasct.de/telefontraining)

	Sabine Krüger		Maximal 10 Personen
	1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr 2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr		Deutsch
	990,00 EUR		Königstraße 30 22767 Hamburg