

Telefontraining: Professionelles Telefonieren Inbound

Der telefonische Kontakt Ihrer Mitarbeiter ist ein Aushängeschild für Ihr Unternehmen. Der Kunde schließt von der Servicequalität, mit der man ihm am Telefon begegnet, auf die Qualität aller anderen Produkte oder Dienstleistungen Ihres Unternehmens. Sie lernen die Besonderheiten des Mediums Telefon kennen und erarbeiten sich Basistechniken einer freundlichen und serviceorientierten Gesprächsannahme, Weitervermittlung und Bearbeitung.

In Übungen werden die erlernten Kenntnisse trainiert und gefestigt. Dabei steht die aktive Gesprächsführung – unter Berücksichtigung einer positiven Kundenbeziehung – im Vordergrund.

Inhalte

- **Meine Wirkung am Telefon optimieren**
 - Personenwahrnehmung – mein erster Eindruck
 - Die Stimme muss stimmen
 - **Zentrale Werkzeuge der Kommunikation richtig einsetzen**
 - Kundenorientierte Haltung
 - Beziehungsebene gestalten
 - Verständnis sichern
 - Einsatz von Fragetechniken
 - Aktives Zuhören
 - **Wirkungsvolle Gesprächsführung am Servicetelefon**
 - Guten Tag, hier spricht das Unternehmen!
 - Die zielgenaue Bedarfsermittlung
 - Weitervermittlung von Gesprächen
 - Klare Information und Beratung mit überzeugender Sprache
 - Tabu- und Zauberwörter
 - Verbindlicher Gesprächsabschluss
 - **Was tue ich, wenn ... – Erste Hilfe für schwierige Situationen**
 - **Persönliche Fortschrittsplanung**
-

Zielgruppe

Mitarbeiter, die Kundenanliegen am Telefon bearbeiten.

Dieses Seminar ist auch Teil der Ausbildung [Coaching in Service und Vertrieb \(Qualitätscoach\) - Intensivausbildung](#).



Trainer

Teilnehmerstimmen

Das sagen unsere Teilnehmer zu diesem Seminar:

"Sehr gut strukturiertes und geführtes Seminar mit Praxisbezug und wertvollen Tipps zur Umsetzung."
Dagmar Trudrung, Nissan Center Europe GmbH

"Alles tip top :-)"
Tamara Stammel, Nissan Center Europe GmbH

"Nette Leute, Kritik wird nicht übel genommen, sondern ist erwünscht, um Dinge zu verbessern."
Carmen Annicotte, Brune Sitzmöbel GmbH

"Ich war zufrieden mit dem Seminar und es hat im Nachhinein mehr gebracht, als ich mir vorher vorstellen konnte; der Austausch mit anderen Teilnehmern hat auch viel gebracht."
Elke Beckmann, Friese Software GmbH

[mehr »](#)

Dauer 2 Tage, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!
