

Professionelle Kommunikation am Telefon

Telefontrainings für alle Bereiche in Ihrem Unternehmen

Professionelle Kommunikation am Telefon ist eine der wichtigsten Schnittstellen zu Ihren Kunden - im Service, im Verkauf und im Support. Fast immer ist es das Medium Telefon, mit dem ein erster Kontakt zum Kunden aufgenommen wird, und viele Kunden haben "ihren" Servicepartner noch nie zu Gesicht bekommen. Wer also am Telefon mit **professionellem Service - freundlich, aktiv, unterstützend** - überzeugt, entscheidet über **Kundenzufriedenheit** und schafft **Kundenbindung**.

ProKomm bietet Ihnen Telefontrainings für den **kundenorientierten Umgang** mit Standardsituationen am **Empfang** oder im **Service**, in der **Beratung**, im **Verkauf** und im komplexen Dienstleistungsbereich, bei **schwierigen Situationen**, bei **Konflikten**, im **Beschwerdemanagement**, im **Mahnwesen**, an der **IT-Hotline**, im **Helpdesk** oder im **Kollegen-Support**. Dabei passen wir die Trainingskonzeption immer auf die konkreten Situationen der Teilnehmer an.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen ein umfangreiches Angebot zu **Vertriebstrainings** bzw. **Verkaufstrainings** am Telefon an - **Telefonverkauf** (Outboundtelefonie), **Termingespräche** für den **Außendienst**, **Cross- und Upselling** für den **Vertriebsinnendienst** und den **Verkauf-Außendienst**, **Zusatzverkauf**, **Telefonmarketing**, **Kaltakquise**, **Neukundengewinnung** sowie **Kundenrückgewinnung**.

Egal, ob Sie einzelne Mitarbeiter, ganze Abteilungen oder komplette Bereiche qualifizieren möchten – sprechen Sie mit uns. Wir konzipieren für Sie – vom Training über transferunterstützendes Coaching on the Job bis hin zur Ausbildung von Multiplikatoren.

Offenes Telefonseminar in der ProKomm Akademie für den Raum Düsseldorf, Köln, Bonn, Koblenz

Sie suchen für sich selbst oder für einzelne Mitarbeiter eine **praxisorientierte Telefonschulung**? Auch dann sind Sie hier genau richtig! Mit einem breiten Angebot an **offenen Seminaren** zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten trainieren wir in kleinen Gruppen auf hohem Niveau. Immer nah an den Themen der Teilnehmer, mit **hohem Praxisanteil**, **nachhaltigen Trainingsmethoden** und viel **Spaß am Lernen**. So wird **richtig Telefonieren leicht gemacht!**

Diese Telefontrainings bieten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern in der ProKomm-Akademie als offenes Seminar:

[Telefontraining: Professionelles Telefonieren Inbound](#)

[Telefontraining: Immer gut verbunden - Telefonieren am Empfang](#)

[Telefontraining: Beschwerdemanagement](#)

[Telefontraining: Telefonisches Mahnwesen](#)

[Telefontraining: Kollegen-Support](#)

[Telefontraining: Verkaufen am Telefon](#)

[Telefontraining: Der verkaufsorientierte Innendienst](#)

Firmeninterne Telefontrainings deutschlandweit

Für Sie sind wir da - überall! Mit einem deutschlandweiten und auch international ausgerichteten, professionellen Trainerteam erhalten Sie die Telefontrainings in Ihrem Unternehmen aktivierend, motivierend, nachhaltig - und auch in englischer Sprache.

Die Inhalte schneiden wir auf die individuellen Bedarfe Ihrer Zielgruppen zu. Telefontrainings für den **Kundenservice** erhalten Sie von ProKomm genauso wie Telefontrainings für den **Sales Support, Sales Service** und für Ihr **BackOffice**, für den **Vertriebsinnendienst** ebenso wie für den **Vertriebsaußendienst**.

Sie möchten Ihren Auszubildenden den Start am Telefon leichter machen? Auch hier unterstützen wir Sie gerne mit einem maßgeschneiderten **Telefontraining für Auszubildende**.

Ein besonderes "Ohr" haben wir auch für Ihre Mitarbeiter, die an der **IT Hotline**, im **Support** oder im **Helpdesk** arbeiten - im **1st-Level** oder auch im **2nd-Level-Support**. In diesen Bereichen ist eine verständliche und steuernde Sprache ganz besonders wichtig, haben es die IT-Experten doch häufig mit "Laien" zu tun, die erwarten, dass ihnen schnell und einfach geholfen wird, und die mit ihren Fragen ernst genommen werden möchten.

Der Tipp für besonders nachhaltige Trainings: Schalten Sie einen Workshop vor!

Workshop: Servicekriterien in der Telefonie - Corporate Communication am Telefon

Definieren Sie mit unserer Expertenunterstützung, wie Ihre Mitarbeiter wirken und an wichtigen Customer Touch Points mit Ihren Kunden telefonieren sollen.

Setzen Sie mit uns zentrale **Kommunikationsstandards** und **Servicekriterien**. Dabei sind Freiheitsgrade für die Umsetzung auf der sprachlichen Ebene natürlich erlaubt. So genießt Ihr Kunde einerseits das Gefühl von "One-face-to-the-customer" als auch persönliche Individualität.

Ihr Vorteil: Der Workshop wird vorstrukturiert mit Expertenmoderation durchgeführt. Die Ergebnisse des Workshops werden in einem Protokoll dokumentiert. Gerne trainieren wir im Anschluss Ihre Mitarbeiter darauf, Ihr Unternehmensleitbild in die Gespräche mit den Kunden zu "transportieren". Die Protokolle können von Ihren Mitarbeitern als **Kommunikations-Guideline für die tägliche Kommunikation** mit den Kunden genutzt werden. So wird **Unternehmenskultur** rundum erlebbar und für Ihre Kunden spürbar - für ein Höchstmaß an **Kundenorientierung!**

So wird es richtig rund:

Einzelcoachings nach dem Training

Coachings nach dem Inhouse-Training sind ideal, um das Wissen und Können Ihrer Mitarbeiter nach dem Training zu vertiefen und ihnen einen individuellen Feinschliff zu geben. Die Trainer und Coaches arbeiten gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern daran, dass Ihre Kunden Tag für Tag gerne bei Ihnen anrufen und gerne von ihnen angerufen werden.

Sie möchten Coaching-Kompetenzen langfristig intern aufbauen? Informieren Sie sich hier über die [Coaching-Ausbildung](#) von ProKomm, für das Coaching in Service und Vertrieb.

Tipp: So geht richtig buchstabieren am Telefon - Checkliste [Deutsches Buchstabieralphabet](#)

Sie haben Fragen?



Bei der Planung Ihres Inhouse-Telefontrainings berät Susanne Kirchner Sie gern: **02605 962 58 34**
