



Telefontraining

Wie telefoniere ich erfolgreich und professionell?

Seminarziele

Ziel des Seminars ist es, Ihnen durch überzeugende und flexible Telefondialoge einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu verschaffen. Eine positive innere Haltung dem Gesprächspartner gegenüber ist spürbar und für den Telefonerfolg ein zentrales Element! Sie erlernen in diesem Seminar, noch kunden- und serviceorientierter zu kommunizieren sowie psychologische Hintergründe Ihres Gesprächspartners zu verstehen und darauf zu reagieren. Anhand von Beispielen aus der Praxis reflektieren Sie Ihr eigenes Telefonverhalten und verbessern Ihre Erfolge. Sie erhalten im Telefonalltag bewährte Techniken, damit Sie aus verschiedensten Gesprächssituationen mit professionell erzielten Ergebnissen hervorgehen.

Programminhalte

Erfolgreich telefonieren: begeistern Sie Ihre Gesprächspartner!

- Grundlagen und Instrumente kunden- und serviceorientierter Kommunikation
- Grundregeln des erfolgreichen Telefonierens: Guter Kundensupport im Innen- und Außendienst
- Freundlichkeit am Telefon – man „sieht“ auch Ihre Körpersprache
- 10 Regeln für erfolgreiche Telefonate: Servicegedanke als Wettbewerbsfaktor!

Vorbereitung ist alles – erfolgreich & professionell in unterschiedlichen Situationen telefonieren:

- Den richtigen Einstieg finden: Die Entwicklung von professionellen Gesprächsleitfäden
- Nutzenorientiert argumentieren: Umgang mit Reklamationen
- Umgang mit Widerständen: Preisargumentation
- Erfolgreicher Telefonverkauf

Methodenkoffer für Ihre Telefonate:

- Der Ton macht die Musik: Sprechtechnik und Stimmlage
- Sprachlicher Ausdruck und gute Rhetorik
- Aktives Zuhören und Fragetechniken zur Gesprächssteuerung
- Unterschiedliche Ebenen einer Nachricht
- So wirkt Ihre Stimme sympathisch: Lächeltraining

Umsetzung in die Praxis:

- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer und deren erfolgreiche Behandlung
- Trainingstelefonate und deren Besprechung
- Das richtige Umfeld schaffen – Telefonarbeitsplatz und die richtigen Hilfsmittel
- Argumentations- und Überzeugungstechniken

Methodik

Seminarcode

KOM1011

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

Ort & Termine

Münster

28.11.2024 – 29.11.2024
24.03.2025 – 25.03.2025
27.11.2025 – 28.11.2025

Hamburg

16.09.2024 – 17.09.2024
25.09.2025 – 26.09.2025

München

08.07.2024 – 09.07.2024
07.07.2025 – 08.07.2025

Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:
Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat und
Mittagessen.



Fremd- und Selbstanalyse Aktive Übungssequenzen
Gesprächssimulation Kurze Trainerinputs Übungen mit individuellem
Feedback

Zielgruppe

Das Seminar Telefontraining wendet sich an Mitarbeiter, die
Kundenpflege, Verkauf, Beratung und Rückgewinnung ehemaliger
Kunden zur Aufgabe haben. Key-Account-Manager, Verkäufer im
Innen- und Außendienst, Sachbearbeiter und
Kundendienstmitarbeiter.



FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Internet: www.kitzmann.biz
E-Mail: info@kitzmann.biz
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

Firma

Rechnung (Name)

Straße/Nummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

Branche

Datum

2. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

Kundennummer

Anmeldebestätigung (E-Mail)

Unterschrift