

## Telefontraining 1 Tag

Kompaktseminar – Telefonieren aber richtig

- Zielgruppe: Mitarbeiter aus allen Unternehmensebenen, die mit Kunden telefonieren und über das Telefon einen engen Kundenkontakt haben.
- Ziele: Sie können ein Telefongespräch systematisch vorbereiten und beherrschen die Gesprächsführung am Telefon.
- Seminarinhalte:
- **Persönliche Voraussetzungen**
    - Grundeinstellungen und Persönliche Energie
    - Persönliche Wirkungsmittel
  - **Aktive Gesprächsgestaltung**
    - Grundregeln und Fragetechniken
    - Interesse wecken
    - Was sollte ich nicht tun?
    - Begrüßung und Aufhänger für Anruf
    - Angebot
    - Argumentationshilfen
    - Übereinkunft
  - **Wortwahl**
    - Reizworte, Weichmacher und positive Formulierungen
    - Einwände und die Reaktionen darauf
- Methoden: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Tonbandaufzeichnungen
- Dauer: 1 Tag