

## Telefontraining

„Ich ruf Dich an!“

- Zielgruppe: Azubis, die am Telefon richtig und schnell agieren und reagieren wollen.
- Ziele: Sie können ein Telefongespräch systematisch vorbereiten und beherrschen die Gesprächsführung am Telefon auch in schwierigen Situationen.
- Seminarinhalte:
- **Persönliche Voraussetzungen**
    - Grundeinstellungen und Persönliche Energie
    - Persönliche Wirkungsmittel
  - **Aktive Gesprächsgestaltung**
    - Grundregeln und Fragetechniken
    - Interesse wecken
    - Was sollte ich nicht tun?
    - Argumentationshilfen
    - Übereinkunft
  - **Schwierige Telefonkunden**
    - Telefiontypen
    - Sympathieerzeugung
    - Mitreißen und Überzeugen in schwierigen Momenten
    - Vorbereiten und Begegnen von Einwänden
    - Reklamation als Chance
- Methoden: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Tonbandaufzeichnungen
- Dauer: 1 Tag