

## Telefonieren kann ich doch ... ?!

### Service- und kundenorientiertes Telefontraining

**Ziel :** Der selbstbewußte und effektive Umgang mit dem Medium Telefon wird in diesem Seminar mit Hilfe von praxisorientierten Übungen erarbeitet. Die individuelle Verhaltensanalyse und das gezielte Feedback steigern die Weiterentwicklung der Überzeugungskraft und die Professionalität der Telefonate.

**Inhalt :** „Telefonieren kann doch jeder!“... und dennoch kann vieles rund um den bequemen Griff zum Telefon schief laufen. Oder haben Sie etwa noch nie wütend, verzweifelt oder einfach enttäuscht und unzufrieden den Telefonhörer wieder aufgelegt ? Behandelt wird man oftmals wie ein Störenfried, der bald möglichst abgewimmelt werden soll. In unseren (Kunden-)beziehungen ist jedoch ein positives Gesprächsklima angesagt; denn sonst verlieren wir zuviel Zeit und Nerven durch die täglichen „Kleinkriege am Telefon“. Seminarinhalte im einzelnen sind :

- ☎ Störenfried oder heißer Draht ? – Die Macht des positiven Denkens
- ☎ Der Ton macht die Musik
- ☎ Der Blickkontakt am Telefon
- ☎ Das positive Gesprächsklima
- ☎ Ziel- und dialogorientiertes Telefonieren
- ☎ Interesse wecken und überzeugen
- ☎ Einwände sind Chancen
- ☎ Vom Reagieren zum Agieren

**Methoden :** Theorievermittlung, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Einzel- und Kleingruppenarbeit ermöglichen dabei echte Lernfortschritte der Seminarteilnehmer. Ausführliche schriftliche Unterlagen runden dieses Seminar ab.

**Zielgruppe :** Mitarbeiter aller Ebenen, die am Telefon überzeugen wollen und müssen.

**Teilnehmer :** maximal 14

**Dauer :** 3 Tage à 8 Stunden

