

Der Großteil der beruflichen Kommunikation erfolgt über das Telefon. So viele Vorteile dieses Medium bringt, so viele Gefahren birgt es auch. Ein Telefongespräch vermittelt oft den ersten Eindruck gegenüber Kunden und Partnern - und dieser soll professionell erfolgen.

## Ihr Nutzen

Das Medium Telefon richtig nutzen, ist Ziel dieses Seminars: Sich am Telefon bestmöglich zu präsentieren, ein Gespräch aufzubauen, zu leiten und zu einem positiven Abschluss zu bringen. Im Service- und im Dienstleistungsbereich setzt sich immer mehr ein positiver Sprachgebrauch durch, der in diesem Seminar trainiert wird.

## Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

## Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

## Seminarinhalte

### Tag 1

\* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation am Telefon

- Die passende Begrüßung finden
- Eine positive Beziehungsebene herstellen
- Zuhören am Telefon und richtig Fragen
- Klare Ausdrucksweise und Argumentation
- Informationen einholen und weitergeben
- Missverständnisse klären
- Vereinbarungen treffen und Gespräche beenden

\* Kunden- und Serviceorientierung

- Definition und Bedeutung
- Die Erwartung des Anrufers
- Mein Einfühlungsvermögen

\* Richtlinien für professionelles Telefonieren

- Corporate Identity bei der Begrüßung
- Gesprächsanfang und -ende
- Richtig verbinden und Rückrufe organisieren
- Terminvereinbarungen
- Effiziente Datenerfassung
- Zeitsparend Telefonieren

### Tag 2

\* Umgang mit "schwierigen" Gesprächspartnern

- Signale wahrnehmen
- Mit Emotionen richtig umgehen
- Konflikte, Reklamation, Aggression
- Die richtigen Fragen stellen
- Gespräche aktiv steuern

\* Umgang mit Stress beim Telefonieren

- Wie entsteht Stress?
- Meine Belastungsfaktoren
- Strategien im Umgang mit Stress

\* Körpersprache am Telefon

- Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung
- Stimmübungen für kompetentes Auftreten
- Entspannungs- und Energieübungen für zwischendurch

\* Selbstorganisation am Telefon

- Kombination von Telefon und E-Mail

## Voraussetzungen

Erfolgreiche Kommunikation~3736

oder dem entsprechende Kenntnisse.

## Hinweise

Version: N/A

- Zeitplanung beim Telefonieren
- Stör- und Leistungskurve
- Pausen planen

\* Interkulturelle Aspekte (optional)

- Umgehen mit Anrufern aus anderen Kulturen
- Grundlegende Kenntnisse über andere Kulturen
- Der richtige Umgang

## Methodik

Mit einer Telefonanlage bzw. mehreren Videoanalysen wird an konkreten praktischen Beispielen der Teilnehmer geübt.

Vor Allem durch Feedback der Gruppe und des Trainers lernen die TeilnehmerInnen. Zusätzlich werden zur Aufarbeitung von Themen Gruppen-, Fall-arbeiten und Brainstorming eingesetzt.

