



# TELEFONTRAINING - SO GELINGT DER EINSTIEG IN JEDES GESPRÄCH

1. Telefontraining: Interesse wecken, Vertrauen aufbauen, überzeugen
2. Der richtige Einstieg: Mit guter Vorbereitung das Telefonat steuern
3. Wie wir Sie mit unseren Telefontrainings professionell unterstützen
4. Hilfreiche Tipps für erfolgreiche Gesprächsverläufe am Telefon

## 1. Telefontraining: Interesse wecken, Vertrauen aufbauen, überzeugen

Mit einem Telefontraining kann jeder Anruf ein Erfolg werden. Denn Tatsache ist: Für viele gestalten sich die Telefonakquise und die Verhandlungen mit Kunden per Telefon nicht immer ganz einfach. Das geht selbst Profis so. Weil der (unbekannte) Gesprächspartner in seinen Reaktionen mitunter nur sehr schwer eingeschätzt werden kann - der Gesprächsverlauf hängt daher sehr stark von Ihrem Einfühlungsvermögen, Ihrem kommunikativen Geschick und Ihrer Motivation ab.

Ob Kundengewinnung oder Verkauf das Ziel Ihres Anrufes ist:

**Während des Telefonats sollte immer der Kunde mit seinen Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt stehen.**

Bei Ihrer Gesprächssteuerung sollten Sie daher diese Punkte berücksichtigen:

- **Interesse am anderen Ende der Leitung wecken**
- **Vertrauen aufbauen**
- **mit guter Argumentation überzeugen**
- **auf Einwände und Reklamation souverän reagieren**

Nicht zu vergessen: der Einstieg ins Gespräch. Denn oft entscheidet ein glücklicher oder misslungener Start über den Verlauf des restlichen Gesprächs. Können Sie den anderen gleich zu Beginn für sich und Ihr Anliegen gewinnen?

Beim Telefontraining lernen Sie Einstellungen und Techniken, um einen gelungenen Einstieg ins Kundengespräch zu finden.

## 2. Der richtige Einstieg: Mit guter Vorbereitung das Telefonat steuern

Im Dialog – vor allem im beruflichen Kontext - ist nichts schlimmer, als plötzlich nicht mehr weiter zu wissen, zu stocken und sekundenlang nach den passenden Worten zu suchen.

Schon der Gedanke, dass so etwas passieren kann, erfüllt viele mit Unbehagen. Sie selbst können dem jedoch mit wenig Aufwand vorbeugen.

Denn Erfolge sind zumeist das Ergebnis von Planung und Vorbereitung – Ihr Telefonat beginnt also bereits, bevor Sie auf den Button mit dem Hörer drücken.

Erstellen Sie vorab eine Checkliste, was Sie während des Telefongesprächs alles besprechen und erreichen möchten.

Listen Sie die Themen auf, die zur Sprache kommen sollen.

Überlegen Sie genau, wie Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen richtig rüberbringen, was der Kunde braucht und wie Sie ihm die Entscheidungen leichter machen können.

**Planen Sie ebenso detailliert den Einstieg. Wichtig ist:**

- **die richtige Stimmlage, eine sichere Stimmführung**
- **ein gediegenes Tempo, ohne langatmig zu werden**

- **rasch Nähe zum anderen zu schaffen und auf den Punkt zu kommen**
- **eine interessante Eingangsfrage zu formulieren**
- **wenn Sie antworten, die Antwort nicht im Raum stehen zu lassen. Stellen Sie gleich danach wieder eine Frage – so bleibt die Unterhaltung im Fluss**

### **3. Wie wir Sie mit unseren Telefontrainings professionell unterstützen**

In unseren Telefontrainings profitieren Sie von einem hohen Praxisbezug. Aktive Übungssequenzen wechseln sich mit Gesprächssimulationen und Rollentrainings ab. Sie werden mit effektiven Gesprächstechniken vertraut gemacht, sodass Sie in jeder Situation das Passende zu sagen wissen und auf souveräne Art Ihre Ziele ansteuern.

Eine konzentrierte Übungs- und Lernatmosphäre ist dank einer kleinen Gruppengröße mit maximal 9 Teilnehmern gegeben.

Alle Beteiligten werden aktiv in den Lehrgang einbezogen und erhalten ein professionelles Feedback durch den Trainer. Durch Fremd- und Selbstanalyse erfahren Sie mehr über Ihre eigene Wirkung. Ihre kommunikativen Fähigkeiten werden systematisch geschult, vor allem lernen Sie kunden- und serviceorientiertes Telefonieren.

### **4. Hilfreiche Tipps für eine erfolgreiche Gesprächsentwicklung am Telefon**

Telefonieren können Sie wie Sport trainieren – je länger Sie an sich arbeiten, desto besser die Resultate. Fangen Sie gleich heute an, wir geben Ihnen hier schon einige Tipps:

1. **Wenden Sie sich dem Kunden im Ganzen zu: Nehmen Sie eine gerade Körperhaltung ein, reden Sie mit freundlicher Stimme, lächeln Sie! All das kommt – ungesehen – positiv beim Telefonat rüber.**
2. **Seien Sie Einwänden und Widerständen gegenüber offen. Werten Sie es in der Weise, dass sich der Kunde gedanklich schon mit Ihrem Produkt beschäftigt und das Für und Wider abwägt.**
3. **Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner wiederholt mit Namen an – das wirkt nicht nur höflich, sondern schafft auch Nähe.**



**Gemeinsam.  
Lernen für  
mehr Wissen.**