

Telefontraining

Geschäftserfolge durch überzeugenden Telefondialog

Seminarziele

Freundlichkeit im Gespräch, die richtige Rhetorik bei Reklamationen und im Beschwerdemanagement sowie gewisses Einfühlungsvermögen entscheiden über das Image eines Unternehmens. Fehlen Mitarbeitern diese Kompetenzen beim Telefonieren werden Geschäftsabschlüsse verhindert. Unser Coaching für richtiges Telefonieren kann hier Abhilfe schaffen.

Programminhalte

- Grundlagen und Instrumente kundenorientierter Kommunikation
- Grundregeln erfolgreichen Telefonierens
- Sprechtechnik und Stimmlage
- Sprachlicher Ausdruck
- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer und deren erfolgreiche Behandlung
- Preisargumentation
- Reklamationsbehandlung
- Entwicklung von Gesprächsleitfäden
- Trainingstelefonate und deren Besprechung
- Der Telefonarbeitsplatz/Hilfsmittel
- Freundlichkeit am Telefon
- 10 Regeln für erfolgreiche Telefonate
- Suggestionstechniken am Telefon
- So wirkt meine Stimme sympathisch
- Lächeltraining
- Argumentations- und Überzeugungstechnik am Telefon

Methodik

Fremd- und Selbstanalyse, aktive Übungssequenzen, Gesprächssimulation, kurze Trainerinputs, Übungen mit individuellem Feedback

Zielgruppe

Das Telefon ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel für die Kundenkommunikation. Ob im Direktvertrieb oder in der Kommunikation mit Dienstleistern, das Telefon ist essentiell, um mit Kunden sowie Geschäftspartnern in Kontakt zu treten. Dabei entscheidet die Art und Weise der Kommunikation darüber, ob ein Abschluss zustande kommt oder neue Kunden gewonnen werden können. In unserem Telefontraining lernen Sie, wie Sie ein Telefongespräch so gestalten, dass es zu einem erfolgreichen Abschluss kommt. Sie lernen anhand von verschiedenen Fallbeispielen und Methoden, worauf Sie beim Telefonieren achten müssen und wenden diese, anhand von praktischen Übungen im Telefontraining an.

Wie hilft die Telefonschulung Ihrem Unternehmen?

Fehler und unprofessionelles Auftreten im Telefongespräch bedeuten nicht nur, dass die Gewinnung von Kunden scheitert, sondern auch, dass der Gesprächspartner einen negativen Eindruck des Unternehmens erhält. Um dies zu vermeiden und eine positive

Seminarcode

KOM1011

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

Ort & Termine

Webinar

04.03.2021 – 05.03.2021
04.11.2021 – 05.11.2021

Münster

27.08.2020 – 28.08.2020
23.11.2020 – 24.11.2020
22.04.2021 – 23.04.2021
29.11.2021 – 30.11.2021

Hamburg

16.09.2021 – 17.09.2021

Seminargebühr

980,00 € (zzgl. MwSt.)
1.136,80 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:
Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat, Mittagessen
und Kaffeepausen.

Gesprächssituation zu schaffen bietet sich unser Coaching zur richtigen Führung eines Gesprächs an. Das Seminar hilft Ihnen auch in komplexen Situationen und bei Beschwerden mit den richtigen Strategien zum wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens beizutragen.

Welches Ziel verfolgt die Telefonschulung?

Unser Telefontraining verfolgt das Ziel unseren Teilnehmern die besten Methoden und Techniken an die Hand zu geben, um Ihnen, auch schwierigen Situationen, einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu verschaffen. Die Telefonkompetenz von Mitarbeitern soll in Bezug auf die Gesprächsführung durch effektives Training gesteigert werden. Sie lernen, wie Sie Ihre Stimme richtigen einsetzen, welche Rhetorik einen positiven Eindruck vermittelt und wie Sie auch mit schwierigen Kunden um Beschwerdemanagement bezüglich Reklamationen umgehen. In unserem Telefonseminar lernen die Sie die Grundlagen einer kunden- und erfolgsorientierten Kommunikation am Telefon.

Wie ist unser Telefonseminar gestaltet?

Unser Telefontraining ist praxisnah und mit vielen Übungen gestaltet, damit Sie als Teilnehmer Ihre Fähigkeiten optimal verbessern können. In kleinen Gruppen von maximal neun Personen trainieren Sie zwei Tage lang effektive Gesprächstechniken, um eine kundenorientierte Gesprächsführung zu implementieren.

Wie profitieren Sie nach dem Seminar von unserer Telefonschulung?

Ihre neu erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten können Sie mit Hilfe der Arbeitsunterlagen, welche Sie von uns in der Telefonschulung erhalten werden, unterstützen. Somit stellen Sie sicher, dass Sie sich Ihr erworbenes Wissen bewahren und Ihre neu erworbenen Fertigkeiten im Beruf nutzen können. Sie erhalten von uns auf Ihren Berufsalltag bezogene Tipps und Tricks, mit denen Sie auch nach dem Training Ihr Telefonverhalten am Arbeitsplatz kontrollieren und auch optimieren können.

Zielgruppe des Telefontrainings

Das Seminar „Telefontraining“ wendet sich an Mitarbeiter, die Kundenpflege, Verkauf, Beratung und Rückgewinnung ehemaliger Kunden zur Aufgabe haben. Key-Account-Manager, Verkäufer im Innen- und Außendienst, Sachbearbeiter und Kundendienstmitarbeiter.

Das Telefontraining Verkauf findet an unterschiedlichen Standorten an verschiedenen Terminen statt. Melden Sie sich einfach für Ihre gewünschte Veranstaltung an. Sie haben weitere Fragen bezüglich unserer Seminare? Kontaktieren Sie uns per E-Mail oder rufen Sie uns gerne an! Wir freuen uns darauf, Sie bald in unserem Seminar begrüßen zu dürfen.

Kundenstimmen

„Sehr hohe Kompetenz der Seminartrainerin und ihre Fähigkeit, diese zu transportieren!“

C. Hainke, Roll & Pastuch GmbH

„Dieses Training kann ich insgesamt mit "sehr gut" bewerten.“
B. Babiuch, HW Packaging GmbH & Co. KG

FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Dorpatweg 10
48159 Münster
Germany

Telefon: +49 251 20205-0
Telefax: +49 251 20205-99

E-Mail: info@kitzmann.biz
Internet: www.kitzmann.biz

Freecall: 0800 KITZMANN
0800 54896266

Ja, ich/wir buche(n) folgendes Seminar:

Seminartitel

Termin

Seminarort

1. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

2. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

Ja, ich/wir buche(n) das Aufbauseminar gleich mit:

Titel

Termin

Ort

1. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

2. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

Rechnungsanschrift

Firma

Ansprechpartner

Funktion

Abteilung

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail

Datum/Unterschrift