



# Telefontraining

## Wie telefoniere ich erfolgreich und professionell?

### Seminarziele

Ziel des Seminars ist es, Ihnen durch überzeugende und flexible Telefondialoge einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu verschaffen. Eine positive innere Haltung dem Gesprächspartner gegenüber ist spürbar und für den Telefonerfolg ein zentrales Element! Sie erlernen in diesem Seminar, noch kunden- und serviceorientierter zu kommunizieren sowie psychologische Hintergründe Ihres Gesprächspartners zu verstehen und darauf zu reagieren. Anhand von Beispielen aus der Praxis reflektieren Sie Ihr eigenes Telefonverhalten und verbessern Ihre Erfolge. Sie erhalten im Telefonalltag bewährte Techniken, damit Sie aus verschiedensten Gesprächssituationen mit professionell erzielten Ergebnissen hervorgehen.

### Programminhalte

#### Erfolgreich telefonieren: begeistern Sie Ihre Gesprächspartner!

- Grundlagen und Instrumente kunden- und serviceorientierter Kommunikation
- Grundregeln des erfolgreichen Telefonierens: Guter Kundensupport im Innen- und Außendienst
- Freundlichkeit am Telefon – man „sieht“ auch Ihre Körpersprache
- 10 Regeln für erfolgreiche Telefonate: Servicegedanke als Wettbewerbsfaktor!

#### Vorbereitung ist alles – erfolgreich & professionell in unterschiedlichen Situationen telefonieren:

- Den richtigen Einstieg finden: Die Entwicklung von professionellen Gesprächsleitfäden
- Nutzenorientiert argumentieren: Umgang mit Reklamationen
- Umgang mit Widerständen: Preisargumentation
- Erfolgreicher Telefonverkauf

#### Methodenkoffer für Ihre Telefonate:

- Der Ton macht die Musik: Sprechtechnik und Stimmlage
- Sprachlicher Ausdruck und gute Rhetorik
- Aktives Zuhören und Fragetechniken zur Gesprächssteuerung
- Unterschiedliche Ebenen einer Nachricht
- So wirkt Ihre Stimme sympathisch: Lächeltraining

#### Umsetzung in die Praxis:

- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer und deren erfolgreiche Behandlung
- Trainingstelefonate und deren Besprechung
- Das richtige Umfeld schaffen – Telefonarbeitsplatz und die richtigen Hilfsmittel
- Argumentations- und Überzeugungstechniken

### Methodik

#### Seminarcode

KOM1011

#### Teilnehmer

maximal 9 Personen

#### Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr  
2. Tag: 09:30 - 16:00 Uhr

#### Ort & Termine

##### Münster

27.11.2025 – 28.11.2025  
23.03.2026 – 24.03.2026  
26.11.2026 – 27.11.2026

##### Hamburg

25.09.2025 – 26.09.2025  
24.09.2026 – 25.09.2026

##### München

07.07.2025 – 08.07.2025  
06.07.2026 – 07.07.2026

#### Seminargebühr

1.200,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.428,00 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:  
Arbeitsunterlagen,  
Teilnahmezertifikat und  
Mittagessen.



Fremd- und Selbstanalyse Aktive Übungssequenzen  
Gesprächssimulation Kurze Trainerinputs Übungen mit individuellem  
Feedback

### **Zielgruppe**

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.



## FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Internet: [www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)  
E-Mail: [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)  
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Rechnung (Name)

\_\_\_\_\_  
Straße/Nummer

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Datum

2. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

\_\_\_\_\_  
Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Kundennummer

\_\_\_\_\_  
Anmeldebestätigung (E-Mail)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift