

Seminar: Telefontraining

Inhaltlicher Ansatz: Das Kommunikationsmedium Nummer Eins in Deutschland für geschäftliche Kontakte ist und bleibt das Telefon. Jeden Tag werden mehr als 125 Millionen Telefongespräche geführt. Genau betrachtet sind das 125 Millionen Möglichkeiten, einen Geschäftspartner zu beeinflussen: negativ oder positiv. „Telefonieren nebenbei“ darf deshalb nicht passieren. Jedes Telefonat – und damit auch jeder Kunde - hat Anspruch auf 100 Prozent Aufmerksamkeit. In dem Training lernen die Teilnehmer die Grundlagen des Telefonierens. Ziel ist es, die Kundenorientierung der Telefonkommunikation zu optimieren und somit die Kunden-Bindung an das Unternehmen zu vertiefen. Und das bei verschiedenen Typen von Kunden.

Ablaufelemente:

- Der erste Eindruck zählt: Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens
- Am Telefon melden (Übung)
- Mentale und organisatorische Vorbereitung auf das Telefongespräch
Block, Bleistift und das Lächeln
- Rhetorik/Körpersprache/Stimme (Übung)
Sitzen, Atmen, Sprechen
- Strategische Basis und Tipps zur Taktik
Aktiv zuhören
- Klare Sprache: Modulationsübungen
Blaukraut bleibt Blaukraut und Brautkleid bleibt Brautkleid
- Situationen aus dem Alltag (Übung)
- Verschiedene Kunden-Typen (Übung)

Bemerkungen: Im Seminar wechseln sich Kurzvorträge, Diskussionen und Rollenspiele ab. Die Trainer setzen Telefontrainingstechnik ein; alle Übungen werden aufgezeichnet und analysiert. Die Teilnehmer können nach ihren Wünschen Situationen aus dem Alltag durchspielen. So bekommen sie die Sicherheit, die täglichen Telefongespräche professionell zu führen und das Medium Telefon erfolgreich einzusetzen.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter eines Unternehmens.