

















# Telefontraining

## ZIEL DES TRAININGS

Mit individuell auf Ihre betriebliche Situation abgestimmten Praxistrainings und Coachings wird die Gesprächsstrategie und das Gesprächsverhalten der Mitarbeiter optimiert, so dass es diesen gelingt, in ihrer individuellen firmenspezifischen Arbeitssituation Gespräche zielgerichteter und erfolgreicher zu führen. Das bedeutet: mehr Aufträge, mehr qualifizierte Termine und mehr zufriedene Kunden. Die Teilnehmer lernen, ihr Unternehmen am Telefon optimal nach außen hin präsentieren. Der erste Eindruck ist der entscheidende und kann nur schwer korrigiert werden. Mit professioneller Unterstützung werden die Mitarbeiter „fit for Telefon und Kommunikation“.

## LERNINHALTE

-  Der erste Eindruck am Telefon
-  Welche Erwartungen hat der Gesprächspartner
-  Grundlagen für service- und kundenorientiertes Telefonieren
-  Positive Sprache und Rhetorik am Telefon
-  Sprach- und Sprechtechniken für professionelles Telefonieren
-  Effiziente, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung
-  Fragetechniken gezielt einsetzen
-  Hilfestellungen kunden- und serviceorientiert anbieten
-  überzeugend argumentieren
-  Telefongespräche mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern
-  der richtige Umgang mit dem reklamierenden Kunden
-  der „Telefonknigge“
-  Das Buchstabieralphabet
-  Italienische Formulierungen
-  Telefon – Checkliste: deutsch – englisch
-  Does und Don`ts fürs Telefonieren mit dem Handy

## METHODIK

Das Training erfolgt prozessorientiert und richtet sich nach dem Bedarf der Teilnehmer/innen. Es erfolgt ein regelmäßiger Wechsel von Informations- und Trainingssequenzen mit Einzel- und Gruppenarbeiten. Weiters: Impulsreferate, Transferunterstützung durch praktisches Üben und Einsatz von "Best Practices".

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter in Unternehmen

## DAUER

8 WB - 1 Tag