

Seminar: Telefontraining

Souverän und kundenorientiert telefonieren

Buchungscode
KI103

Das Telefonat nimmt nach wie vor eine der wichtigsten Rollen im Büroalltag ein, wenn es um schnelle und direkte Kommunikation geht. Oft ist das professionelle Telefonieren in beruflichen Situationen jedoch mit Hindernissen verbunden: Mal mangelt es an fehlender Struktur und man bekommt nicht die erwünschten Informationen, mal besteht große persönliche Unsicherheit – etwa beim Überbringen negativer Nachrichten – oder der Gesprächspartner ist unerwartet unkooperativ oder sogar aggressiv.

(!) Dieses Seminar wird auch als Teil des Zertifikatsprogramms [Office Manager/in](#) angeboten. Nutzen Sie den finanziellen Vorteil bei Buchung des Gesamtpaketes gegenüber der Buchung von Einzelseminaren.

Ziele / Nutzen

In diesem Seminar wird das professionelle Telefonieren analysiert und geübt, sodass Sie am Telefon souverän bleiben – auch in schwierigen Gesprächssituationen. Das Telefontraining befähigt Sie,

- zielgerichtet und kundenorientiert zu telefonieren
- souverän zu bleiben - auch in herausfordernden Gesprächssituationen
- eine positive Ausstrahlung am Telefon zu transportieren
- Sicherheit in Ihrer Argumentation zu gewinnen
- Ihren Kommunikationsstil am Telefon zu verbessern

Termine

04.03.2016	Göttingen	410,00 EUR*	› Buchen
30.09.2016	Göttingen	410,00 EUR*	› Buchen

* Alle Preise zzgl. USt.

[› Kein passender Termin dabei?](#)

Inhalte des Seminars Telefontraining

Die Besonderheiten der Gesprächsführung am Telefon

Das Telefon als Visitenkarte: Ihre Einstellung und Ihr Verhalten am Telefon

Die eigene Telefonpersönlichkeit besser einsetzen

Sicherheit im Verhalten und in der Argumentation am Telefon

Der Gesprächsverlauf

Der Gesprächsleitfaden

Sicherheit ausstrahlen

Fragestellungen und Vorteilsargumentation

Einwandbehandlung

Schlagfertigkeit einsetzen, Zeit gewinnen

Die Organisation des Telefonarbeitsplatzes

Die häufigsten Fehler am Telefon und wie sie vermieden werden

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Kurz angebundene Gesprächspartner

Unser Gesprächspartner lässt uns nicht ausreden

Ausweichende Gesprächspartner

Beleidigende und aggressive Gesprächspartner

Wie verhalte ich mich in typischen Gesprächssituationen?

Wie lassen sich schlechte Nachrichten überbringen?

Der Umgang mit Reklamationen, Beschwerden und Konflikten

Die Notallstrategie

Gespräche gedanklich abschliessen

Praktische Übungseinheiten mit Telefonanlage

Weitere Seminarinformationen

Teilnehmerkreis

Fachkräfte, Assistenten der Geschäftsführung, Führungsnachwuchskräfte und Mitarbeiter, die ihre Kommunikationskompetenz am Telefon ausbauen möchten

Methodik

Einführung in die einzelnen Thematiken durch Vortrag, praktische Übungen mit Telefonanlage und persönlichem Feedback, Gruppenübungen, Einbindung Ihrer Wünsche und Problemstellungen in das Seminar durch schriftliche Vorabbefragung

Abschluss

Teilnahme-Zertifikat der mtec-akademie an der PFH Private Hochschule Göttingen

Trainer

» [Dipl.-Oec. Björn Thullner](#)

Seminarzeiten

9:00 – ca. 17:00 Uhr

Teilnehmerzahl

max. 12

Teilnahmegebühr

410 € zzgl. USt.

Dauer

1 Tag

Inklusivleistungen

Schulungsordner mit umfangreichen Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen, Teilnahme-Zertifikat inkl. Dokumentation der Seminarinhalte

Termine

04.03.2016	Göttingen	410,00 EUR*	› Buchen
30.09.2016	Göttingen	410,00 EUR*	› Buchen

* Alle Preise zzgl. USt.

[› Kein passender Termin dabei?](#)**Weitere Seminarempfehlungen zu Telefontraining**

- › Kommunikationstraining: Grundlagen der Gesprächsführung
- › Argumentationstraining
- › Konfliktmanagement
- › Zertifikatsprogramm Office Manager/in

Feedback und Meinungen zum Seminar Telefontraining**Teilnehmerstimmen zum Seminar**

„Das Seminar hat mir viele Tricks und Tipps geboten, um das tägliche Arbeiten am Telefon und das sichere Auftreten dabei zu verbessern. Ich würde es auf jeden Fall weiterempfehlen.“

Kristin Meyer

Servicesachbearbeiterin, Carl Zeiss Microscopy GmbH

„Wirklich gutes und interessantes Seminar, hilft den Kontakt mit Kunden besser zu gestalten und vorallem die richtigen Worte am Telefon zu finden.“

Anonym

„Das Seminar wurde gut strukturiert und flüssig durchgeführt. Viele gute und interessante Themen und Anregungen.“

Barbara Woelke

Stadtwerke Göttingen AG

„Würde ich jederzeit weiterempfehlen.“

Dirk Fischer

Stadtwerke Göttingen AG

[+ Teilnehmerstimmen](#)

Teilnehmerevaluation

Ergebnisse unserer Teilnehmerbefragungen nach Seminarende

Erwartungen erfüllt	1,0	++
Seminarziele erreicht	1,5	++
Seminarinhalte	1,0	++
Schulungsunterlagen	1,2	++
Teilnehmerzahl	1,0	++
Fachkompetenz	1,0	++
Teilnehmerorientierung	1,2	++
Weiterempfehlung	1,0	++

Sehr gut	++	Note 1,0 - 1,5
Gut	+	Note 1,6 - 2,5
Befriedigend	o	Note 2,6 - 3,5
Ausreichend	-	Note 3,6 - 4,5
Mangelhaft	--	Note 4,6 - 5,0