

# Telefontraining

Am Telefon Botschaften so zu verpacken, dass sie richtig ankommen, ist nicht immer leicht. Der Gesprächsteilnehmer am anderen Ende der Leitung wird nur durch seine Stimme „sichtbar“ und oftmals ergeben sich Missverständnisse oder Konflikte, wenn wir die Kunst des guten Zuhörens und Formulierens speziell am Telefon nicht ausreichend beherrschen.

Dieses Training zeigt Ihnen Möglichkeiten auf, für die telefonische Kundenbetreuung im Service oder Vertrieb zusätzliche individuelle Gesprächswerkzeuge zu erlernen, die Ihnen für Ihren Arbeitsalltag hilfreich und zielführend sein können.

## Ziele:

- ⇒ Mehr Freude und Erfolg am Arbeitsplatz Telefon
- ⇒ Kommunikationsmuster erkennen und angemessen reagieren
- ⇒ Individuell, authentisch und erfolgreich telefonieren
- ⇒ Erfolgreicher Umgang mit Kundenbeschwerden

## Themen:

- ⇒ „Wie ich es in den Wald hineinrufe.. „: Wie bringe ich mich selbst in eine positive Grundstimmung am Telefon?
- ⇒ Besonderheiten bei der Kommunikation am Telefon erkennen und berücksichtigen
- ⇒ Vom zielführenden Senden von Gesprächsinhalten in den jeweiligen Gesprächsphasen
- ⇒ Tipps und Tricks für authentische, individuelle, erfolgreiche Formulierungen im Telefongespräch
- ⇒ Der Kunde tobt, was nun? Vom hilfreichen Umgang mit Kundenbeschwerden und Konflikten

## Methoden des Trainings:

- ⇒ Trainerinformation und Moderation
- Instrumente, Interventionen und Methoden aus Kommunikation und NLP
- ⇒ Praktische Übungen und Livecoachings am Telefon

**Gruppengröße:** 12 Teilnehmer

**Seminardauer:** 2 Tage + ggf. Einzelcoaching

**Trainerin:** Andrea M. Scharf