

## Thema

Telefonieren am Arbeitsplatz – Eine Chance !

## Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deren Arbeitsplatz von telefonischem Kundenkontakt geprägt ist.

## Seminarziel

"Sagen Sie mir in zwei Sätzen, weshalb ich Ihnen zuhören sollte - ich habe überhaupt keine Zeit!" Ob Akquise oder Bestandskundenpflege - kaum ein Mitarbeiter, der nicht am Telefon diese oder ähnliche Gesprächshürden überwinden muss. In diesem Training lernen Sie schnell, professionell zu argumentieren und zielgerichtet zu telefonieren. Das Telefon wird erfolgreicher in der täglichen Vertriebsarbeit eingesetzt.

Im täglichen Geschäftsleben steht das Telefon an erster Stelle der Kommunikations-Instrumente: Ca. 60 - 70% aller Kontakte werden über diesen Weg abgewickelt.

Die Wirkung nach außen entspricht einer Visitenkarte und ist ein Abbild des Unternehmens. Demnach sollte mit größter Sorgfalt und Konzentration telefoniert werden, um das Unternehmen in entsprechender Art und Weise darzustellen. Schließlich sollen alle Nuancen des Hörens und des Sprechens ausgeschöpft werden, so dass ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden und eine direkte Erhöhung der Kundenzufriedenheit bewirkt werden kann.

- Sie erhöhen Ihre Erfolgsquote deutlich durch zielgerichtetes Telefonieren
- Sie sparen Zeit durch taktisch kluge Gesprächsführung und erreichen konsequenter die gewünschten Ziele
- Sie überwinden "Hürden" und sprechen mit den richtigen Gesprächspartnern
- Sie erhöhen die Termintreue durch "Abstimmung" statt "Vereinbarung"
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonskript für die sofortige Umsetzung

## Seminarinhalte

- Ausdrucksvolle Stimme – gezielter Einsatz der Stimme
- Kommunikationstechniken: Fragetechnik, aktiv zuhören, Feedback geben, Arbeiten mit Zusammenfassungen
- Vorbereitung eines Telefongesprächs
- Tipps beim telefonischen Umgang mit Kunden
- Schwierige Gespräche im speziellen Kundenbereich
- Kritik- bzw. Reklamationsgespräche
- Nachbereitung eines Telefongesprächs mit Ist- und Soll-Analyse

Zusätzlich bieten wir Ihnen u. a. Telefon-Trainings zu folgenden Spezialthemen an:

- Telefon- Inkasso
- Bestellannahme am Telefon
- Verkaufsaktives Verhalten bei eingehenden Gesprächen
- Verkaufen am Telefon, vom Erstkontakt zum Stammkunden
- Nachfassen von Angeboten
- Telefonische Terminabsprachen
- Professionelle Reklamationsbehandlung am Telefon
- Telefonisches Mahnwesen
- Kündigerrückgewinnung
- Zufriedenheitsbefragung

## Methoden

- Lehrgespräch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Fallbeispiele
- Diskussion
- Aufzeichnung mit Auswertung

## Organisation

Dieses Seminar kann auf verschiedene Teilnehmerzahlen und Voraussetzungen ausgerichtet werden. Möchten Sie mehr als 12 Personen schulen, bieten wir Ihnen gern die Möglichkeit, parallel zwei Gruppen zu trainieren.

Telefontraining  
Dipl. Päd. Christoph M. Maier-Stahl



## **Ansprechpartner**



Agentur für Kompetenzentwicklung  
Training – Coaching – Consulting  
Christoph M. Maier-Stahl

Katharinenstr. 47, 68199 Mannheim  
0170/81 33 862  
Maier-Stahl@KOMquadrat.de