

Telefontraining:

„für Auszubildende und Einsteiger“

Zielerreichung:

- am Telefon freundlich, aber bestimmt und souverän wirken
- jeden Anrufer gekonnt abholen und ggf. durchstellen
- sich der eigenen Wirkung bewusst sein
- sicheres Auftreten, auch bei schwierigen Kunden und Sachverhalten
- Anrufer effizient und freundlich durch das Telefonat führen

Zielgruppe:

Auszubildende oder (neue) Mitarbeiter im Vertrieb, Kundenservice, Telefonzentrale, Hotline, Support oder Empfang

Aufbau

<p>Die 4 Verhaltensstile (LIFO)</p> <p>Wie wirke ich?</p> <p>Wie möchte jemand angesprochen werden?</p> <p>Wann wirke ich sympathisch?</p> <p>Wie erkenne ich Menschen am Telefon?</p>	<p>Das subjektive Gedächtnis</p> <p>Was merkt sich der Anrufer?</p> <p>Was kommt ins Kurz- und was ins Langzeitgedächtnis?</p> <p>Wie muss ich einen Anrufer ansprechen, damit er gerne das tut, was ich sage?</p>
---	---

Der Telefonleitfaden	Umsetzung in die Praxis
Struktur und Kontrolle im Telefonat	Übungen, Rollengespräche für Beispiele aus dem Alltag werden zu zweit geübt und anschließend vor der Gruppe präsentiert.
Frage- und Gesprächstechniken	
Gespräche werden aktiv geführt	Wertschätzendes Feedback von der Gruppe und vom Trainer ist garantiert.
Eigene Sicherheit gewährleisten	Wie hört sich das an? Wie fühlt sich das an?

Inhalte des Telefontrainings für Auszubildende und Anfänger

- die korrekte Meldeformel (der 1. Eindruck bleibt)
- Anrufer richtig abholen und ggf. durchstellen
- die Bedeutung und Wirkung der eigenen Stimme am Telefon kennen

Umgang mit Standardfällen wie:

1. Interessenten
 2. Werbeanrufer, Headhunter
 3. wenn jemand den Chef sprechen möchte, was gerade nicht geht
 4. gekonnt "nein" sagen
 5. wenn ich etwas nicht weiß oder etwas nicht verstanden habe
 6. jemanden freundlich unterbrechen muss
 7. geschickt „vertrösten“, wenn der Gesprächspartner das Telefonat nicht annehmen kann
 8. ein Gespräch gekonnt beenden
- Kommunikation und Handeln auf den Kunden anpassen
 - was gehört alles in eine Telefonnotiz?
 - **Telefonleitfaden** für mehr Sicherheit, Struktur und Kontrolle
 - spielerische Übungen für aktuelle Fälle und Beispiele aus der Praxis
 - der richtige Umgang mit Beschwerden und schwierigen Kunden
 - Dos & Don`ts in der Kommunikation
 - hohe Kundenzufriedenheit erreichen
 - wie hinterlasse ich stets einen bleibenden, positiven Eindruck?

Methoden:

- Verhaltenspräferenzen am Telefon erkennen (4 Präferenzen)
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren
- Handouts während des Telefontrainings
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Impulse durch Trainerin und alle Teilnehmer
- Feedback-Runden mit viel Wertschätzung nach jeder Übung

Sie erhalten: Handouts während der Schulung, ausführliche Seminarunterlagen und Teilnehmer-Zertifikate

Zeiten und Preise:

von 09 – 17 Uhr in **Präsenz** in den jeweiligen Städten

- Durchführung in einer ausgewählten Lokation – Bekanntgabe Seminarort 2 Wochen vor Seminarbeginn
- Bewirtung, Snacks, Obst und Getränke
- Einlass ab 08:45 Uhr

Online mit MS Teams von 08:45 – 12 Uhr und 13 – 16 Uhr

Voraussetzungen: Online mit Kamera, Mikrofon und zusätzlichem Kopfhörer

Preise finden Sie auf meiner Webseite

Buchungslink: <https://www.elke-kloefer.de/telefonseminare/telefontraining-auszubildende>



Elke Klöfer
Telefon-Trainings
Römerstr. 2
D-65719 Hofheim am Taunus

Mobil: 0173 174 36 22
E-Mail: info@elke-kloefer.de
Web: <https://www.seminare-telefon.de>

Kundenstimmen auf Google : <https://shtrnr.link/elke-kloefer-bewertungen/>

SEMINARE

Professionalität und Wachstum
in Vertrieb und Service

zertifizierter Lifo-Analyst und Business Coach
Seminarleiterin für Fach- und Führungskräfte

Anmeldungen und Buchungen
unter www.elke-kloefer.de