

Telefontraining:

„für den Empfang & die Telefonzentrale“

Zielerreichung:

- ab der 1. Sekunde überzeugen und professionell durch das Gespräch führen
- wichtige Anrufer von Werbeanrufern und Headhuntern unterscheiden
- Kommunikations- und Fragetechniken geschickt einsetzen
- Umgang mit schwierigen Gesprächen und sehr fordernden Anrufern beherrschen
- richtige Vorqualifizierung und Filterung von Anrufern vor dem Durchstellen

Zielgruppe:

Mitarbeiter an der Telefonzentrale, Hotline, Support, Empfang, Sekretariat oder Assistenz

Aufbau

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

| Der Telefonleitfaden | Umsetzung in die Praxis |
|---------------------------------|---|
| Struktur im Telefonat | Übungen, Besprechung, Rollengespräche, |
| Frage- und Gesprächstechniken | Live-Telefonate, wertschätzendes Feedback von der Gruppe und vom Trainer |
| Gesprächsführung | Wie hört sich das an? |
| Eigene Sicherheit gewährleisten | Wie fühlt sich das an? |

Agenda:

- wie wirke ich auf den Anrufer?
- die perfekte Meldeformel: der 1. Eindruck bleibt
- wie unterscheide ich einen Werbeanrufer/ Headhunter von einem wichtigen Kunden?
- wie gehe ich mit ihm und Anrufern um, die unerwünscht sind?
- wie gebe ich ein Gespräch richtig weiter?
- wie verhalte ich mich, wenn ein Anrufer nicht durchgestellt werden kann?
- wie frage ich nach dem Namen, wenn ich ihn nicht richtig verstanden habe?
- was sage ich, wenn ich die Antwort nicht weiß?
- Gesprächs- und Fragetechniken beherrschen
- der **Telefonleitfaden** für mehr Struktur im Telefonat
- wie möchte ein Anrufer behandelt und angesprochen werden?
- wie verhalte ich mich so, dass andere gerne das tun, was ich vorschlage?
- den richtigen Ton treffen - freundlich, aber bestimmt - "die Stimme"
- Kunden, die spontan vorbeikommen das Gefühl vermitteln, willkommen zu sein
- das Gespräch führen und nicht: „sich führen lassen“
- positive Formulierungen finden (das Glas ist immer halb voll)
- gekonnt "NEIN" sagen oder negative Nachrichten überbringen
- No-Gos in der Kommunikation
- Umgang mit einem schwierigen Kunden, Anschuldigungen oder einer Beschwerde
- wie beende ich ein Gespräch, wenn ich es für richtig halte?
- wie bleibe ich immer positiv in Erinnerung?

Methoden:

- Verhaltenspräferenzen am Telefon erkennen (LIFO = Orientierung)
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren
- Handouts während des Telefontrainings
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Power-Point und Flipchart (Arbeit in virtuellen Räumen falls Online)
- Feedback-Runden mit viel Wertschätzung nach jeder Übung

Sie erhalten: Handouts, 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 unter „Informationen“

Buchungslink:

<https://www.elke-kloefer.de/telefonseminare/telefontraining-empfang-telefonzentrale>



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://shrtnr.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