

Telefontraining-Basiskurs: 70% Praxisanteil

"Kompaktkurs: souverän, freundlich und engagiert am Telefon"

Zielgruppe:

Auszubildende, Studenten, Praktikanten oder neue Mitarbeiter, Quer-Einsteiger

Zielerreichung:

- eigene Wirkung kennen und kontrollieren, richtiges Selbstbild
- jeden Anrufer gekonnt abholen und ein gutes Gefühl geben
- sicheres Auftreten, auch bei schwierigen Kunden und Sachverhalten
- immer genau wissen, was man sagen kann und was nicht
- Kunden und Geschäftspartner rufen gerne wieder an
- hohe Kundenzufriedenheit erreichen

Inhalte des Telefontrainings für Auszubildende und Anfänger

- die korrekte Meldeformel (der 1. Eindruck bleibt)
- maximale Orientierung beim Weiterleiten eines Anrufers
- die Bedeutung der STIMME

Standardfälle:

- 1. was erwartet ein Interessent?
- 2. Erkennen und Umgang mit: Werbeanrufern, Headhuntern
- 3. wenn jemand den Chef sprechen möchte, was gerade nicht geht
- 4. gekonnt "nein" sagen, schlechte Nachrichten überbringen
- 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
- 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, Trigger meiden
- wie hinterlasse ich stets einen bleibenden, positiven Eindruck?



Methoden:

- Impulsvortrag mit Power-Point (6 min), anschließende Übung
- Aktive Teilnehmer Ansprache durch die Trainerin
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren und der Gruppe vortragen, Trainerin achtet auf viel Wertschätzung
- Arbeit am Handout während des Telefontrainings
- Einzel- und Gruppenarbeit für Übungen und Aufgaben in verschiedenen (virtuellen) Räumen
- Unterschiedliche Medien: Power-Point, Flip-Chart, Handout, Mediaplanwand

Sie erhalten: Handouts während der Schulung, ausführliche Seminarunterlagen und

Teilnehmer-Zertifikate

Zeiten: 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

• Praxis-Anteil: 70 %

Online mit MS Teams von 08:45 – 12 Uhr und 13 – 15:45 Uhr (15 min Pause vor- und nachmittags)

Voraussetzungen: jeder hat eigenen PC mit Kamera, Mikrofon, Kopfhörer

Preise finden Sie auf meiner Webseite unter Infos

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://shrtnr.link/elke-klöfer-bewertungen/