Telefontraining: 70 % Praxisanteil

**„für den Empfang, Telefonzentrale, Sekretariat, Assistenz, Support“**

Zielerreichung:

- ab der 1. Sekunde überzeugen und professionell durch das Gespräch führen
- wichtige Anrufer erkennen und filtern
- Werbeanrufern und Headhunter gekonnt führen
- einen Anrufer korrekt weiterleiten
- Kommunikations- und Fragetechniken geschickt einsetzen
- Umgang mit schwierigen Gesprächen und sehr fordernden Anrufern
- viel Sicherheit und Orientierung haben und geben
- nachhaltige Umsetzung da viele Erfolgserlebnisse während der Schulung
- beim Anrufer immer ein gutes Gefühl hinterlassen

## Aufbau

| **Die 4 Verhaltensstile** | **Das subjektive Gedächtnis** |
|---|---|
| Wie wirke ich?<br><br>Wie möchte jemand angesprochen werden?<br><br>Wann wirke ich sympathisch?<br><br>Wie erkenne ich Menschen am Telefon? | Was merkt sich der Anrufer?<br><br>Wie bleibe ich und mein Unternehmen langfristig positiv in Erinnerung?<br><br>Wie muss ich einen Anrufer ansprechen, damit er gerne das tut, was ich sage? |

| **Der Telefonleitfaden** | **Umsetzung in die Praxis** |
|---|---|
| Struktur und Kontrolle<br><br>Frage- und Gesprächstechniken | Übungen, Besprechung, Rollengespräche, Live-Telefonate, wertschätzendes Feedback von der Gruppe und vom Trainer |
| Anrufer durch das Telefonat führen | Wie hört sich das an? |
| Eigene Sicherheit gewährleisten | Wie fühlt sich das an? |

Die 7 häufigsten Situationen:

1. nach dem Namen fragen, falls nicht verstanden
2. einen Anrufer korrekt weiterleiten
3. Umgang mit Werbeanrufern oder Headhuntern
4. Anrufer möchte den Chef/ Experten sprechen, was nicht geht
5. Kunde hat eine Frage, die wir persönlich nicht beantworten können
6. gekonnt „nein“ sagen/ schlechte Nachrichten überbringen
7. ein Interessent ruft an

Agenda:

- Begrüßung und gemeinsame Vorstellung
- Gemeinsame Ziele definieren
- Impuls-Auftakt durch den Trainer (Power-Point) zum Thema flexibles Verhalten und wie ticken Menschen (6 min)
- Gemeinsame Übungen für wichtige Frage- und Gesprächstechniken In kleinen Gruppen, Break-Out-Sessions
- Gemeinsame Erarbeitung eines Telefonleitfadens
- No-Gos kennen, was kann den Anrufer triggern?
- Effiziente Telefonate führen
- Wann und wie unterbreche ich einen Anrufer (Vielredner, Choleriker, etc)
- Wie beende ich ein Telefonat?

Methoden:

- Aktive Ansprache der 6-8 Teilnehmer durch die Trainerin
- In Rollen-Gesprächen Beispiele aus dem Tagesgeschäft trainieren
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Power-Point, Arbeit am Handout, Flipchart, Mediaplanwand, Kartenabfrage (Arbeit in Break-Out-Sessions)
- Feedback-Runden nach jeder Übung, Aufgabe und Rollengespräch. Trainerin achtet auf viel Wertschätzung

Sie erhalten: Handouts, ausführliche Seminarunterlagen und Teilnehmer-Zertifikate

Zeiten:

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

- ausgewählte Lokation – Bekanntgabe 2 Wochen vor Seminarbeginn
- Bewirtung, Snacks, Obst und Getränke
- Einlass ab 08:45 Uhr

**Online** MS Teams von 08:45 – 12 Uhr und 13 – 15:45 Uhr (2 kleine Pausen)
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
Kommunikation Mensch

**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/