

## Telefontraining:

### „Innendienst – der gute Draht zum Kunden“

Der Innendienst gilt als wichtiges Bindeglied zwischen einem Unternehmen und den Kunden und Interessenten. Von der Anfrage bis zum Angebot und Auftrag begleitet und führt er die Belange und Wünsche der Kunden nach und vor dem Kauf.

„Wie sich ein Anrufer verhält, hängt viel davon ab, **wie wir auf ihn wirken.**“

## Zielerreichung:

- Kunden und Interessenten rufen immer gerne bei Ihnen an
- zwischen dem Kunden und den Fachabteilungen wird empathisch vermittelt und Erwartungen werden richtig gesetzt
- Leads, Anfragen und Angebote werden erfolgreich nachgefasst und die nächsten Schritte werden festgelegt
- Anrufer werden geführt und die emotionale Kundenbindung wird auch in schwierigen Situationen erhöht
- einheitliches, professionelles und souveränes Bild nach außen und innen

## Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte aus dem Innendienst, die telefonischen Kontakt mit Kunden haben

## Methoden:

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

## Aufbau

<p><b>Die 4 Verhaltensstile (LIFO)</b></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><b>Das subjektive Gedächtnis</b></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>
<p><b>Der Telefonleitfaden</b></p> <p>Struktur im Telefonat</p> <p>Frage- und Gesprächstechniken</p> <p>Gesprächsführung</p> <p>Eigene Sicherheit gewährleisten</p>	<p><b>Umsetzung in die Praxis</b></p> <p>Übungen, Besprechung, Rollengespräche, Live-Telefonate, wertschätzendes Feedback von der Gruppe und vom Trainer</p> <p>Wie hört sich das an?</p> <p>Wie fühlt sich das an?</p>

### Inhalte:

- die korrekte Meldeformel (der 1. Eindruck bleibt)
- Anrufer richtig abholen
- wie möchte ein Kunde angesprochen werden?
- warum nerven mich manche Anrufer mehr als andere?
- Erkenntnisse aus der Biologie und Psychologie im eigenen Handeln und rhetorisch umsetzen
- der Telefonleitfaden für mehr Struktur
- Gesprächs- und Fragetechniken beherrschen
- das Gespräch führen und nicht -> sich führen lassen
- aktives und erfolgreiches Kunden-, Angebots- und Auftragsmanagement

- aktive Kundenansprache für Aktionen und Angebote
- Leads, Anfragen und Angebote erfolgreich nachfassen und nächsten Schritte einläuten
- Kaufpotentiale erkennen und die richtigen Fragen stellen
- gekonnter Umgang mit schwierigen und unzufriedenen Kunden
- No-Gos in der Kommunikation kennen
- gekonnt "nein" sagen oder ein Gespräch empathisch beenden
- dem Kunden stets positiv in Erinnerung bleiben

Sie erhalten: ausführliche Seminarunterlagen, Teilnehmer-Zertifikate, Handouts

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

Preis pro Person: **netto 320 Euro** zzgl. 70 Euro anteilige Raumkosten, Bewirtung

---

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

Preis pro Person: **netto 249 Euro**

Voraussetzungen: Online mit Kamera, Mikrofon und zusätzlichem Kopfhörer

Buchungslink: <https://www.elke-kloefer.de/telefonseminare/verkaufsaktive-innendienst>



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

**Mobil:** 0173 174 36 22

**E-Mail:** [info@elke-kloefer.de](mailto:info@elke-kloefer.de)

**Web:** <https://www.seminare-telefon.de>

Kundenstimmen auf Google : <https://shtrnr.link/elke-klöfer-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](http://www.elke-kloefer.de)