

Telefontraining:

„Telefonangst überwinden“

In diesem Seminar werden Sie Ihre Hemmungen und Ängste vor dem Telefonieren überwinden.

Mit der Kenntnis über biologische und psychologische Prozesse und dem Know-how über Gesprächsführung bestimmen Sie den Gesprächsverlauf des Telefonats.

Zielerreichung:

- Wirksame Methoden gegen Telefonangst anwenden
- Mehr Menschenkenntnis und damit Kontrolle über Situationen gewinnen
- Die richtige Vorahnung für die Reaktionen anderer Menschen treffen
- Struktur für ein professionelles Telefonat kennen
- Mehr Sicherheit und verbessertes Selbstwertgefühl beim telefonieren

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die telefonischen Kontakt mit Kunden haben und aus Angst und Unbehagen nicht gerne telefonieren

Inhalte:

- Gründe für eigene Telefonangst erkennen
- wie wirke ich auf andere?
- wie kann ich meine eigene Wirkung verändern?
- eigene Emotionen im Griff haben
- Sicherheit behalten in jedem Telefonat
- Hemmungen verlieren
- das Gespräch führen
- auf alles eine gute Antwort parat haben
- immer wissen, was man sagen kann
- **Telefonleitfaden**
- Gesprächs- und Fragetechniken kennen
- richtiger Umgang mit verärgerten Menschen am Telefon
- wie beende ich ein Telefonat?
- wie bleibe ich stets positiv in Erinnerung?

SEMINARE

Professionalität und Wachstum
in Vertrieb und Service

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

Anmeldungen und Buchungen
unter www.elke-kloefer.de

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

Sie erhalten: ausführliche Seminarunterlagen, Teilnehmer-Zertifikat, 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 230 Euro** zzgl. 70 Euro anteilige Raumkosten, Bewirtung

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

Preis pro Person: **netto 230 Euro**

Voraussetzungen: Online mit Kamera, Mikrofon und zusätzlichem Kopfhörer

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



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