

# Telefontraining

---

Ob am Empfang der erste Kundenkontakt, Kundenbetreuung, Beschwerdemanagement – in jedem Falle ist ein gelungenes Gespräch von wichtiger Bedeutung für den Erfolg und eine zufriedenstellende Kommunikation. Welche Faktoren sind bei einem Telefonat wichtig? Was ist anders zu berücksichtigen als bei einem persönlichen oder schriftlichen Kontakt? Wie wirke ich? Welche Werkzeuge habe ich zur Verfügung und was kann ich tun, um das Telefonat in den richtigen Bahnen positiv zu lenken?

## Inhalte

### Professionell kommunizieren

- Körpersprache/Stimme – Wirkung und Gewichtung am Telefon
- Gesprächsverlauf beeinflussen, optimieren und positiv lenken
- Telefongespräche vorbereiten
- Fragetechniken
- Aktiv zuhören
- Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Umgang mit Beschwerden
- Achtung und Wertschätzung des Gesprächspartners
- Initiative zeigen – agieren und nicht nur reagieren
- Geduld und Diskretion beachten
- Verbindlichkeit und Ehrlichkeit walten lassen

## Ablauf

Input als Präsentation mit Medienwechsel. Die Teilnehmer erhalten eine Dokumentation zum Thema mit Übungen für den Tag. Aktives Telefontraining zur Demonstration des Unterschiedes zwischen Fremd- und Eigenwahrnehmung.

Transfer von Anregungen und Tipps zur Optimierung der telefonischen Kommunikation.