

SI-VT-018-2-10 Telefonkommunikation**SEMINARBESCHREIBUNG**

Professionelle Telefonkommunikation entscheidet über Erfolg im Vertrieb, Kundenservice und der Akquise. Stimmführung, Gesprächsstruktur und rhetorische Techniken beeinflussen maßgeblich, wie Gesprächspartner Sie wahrnehmen und ob Ihre Botschaft ankommt. Das Telefontraining vermittelt praxiserprobte Methoden für souveräne Gesprächsführung am Telefon, vom professionellen Einstieg über Fragetechniken bis zum zielgerichteten Abschluss. Sie erlernen systematische Vorgehensweisen für unterschiedliche Gesprächssituationen und entwickeln ein natürliches Gespür für Kundenbedürfnisse am Telefon.

Rhetorik und Stimmtraining für überzeugende Telefonate

Ihre Stimme transportiert am Telefon 84 Prozent der Wirkung – Inhalte machen nur 16 Prozent aus. Stimmführung, Sprechtempo und Betonung steuern Sie bewusst für maximale Überzeugungskraft. Kommunikationsmodelle wie das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun helfen Ihnen, Missverständnisse zu vermeiden und auf allen Ebenen klar zu kommunizieren. Sie trainieren aktives Zuhören, Paraphrasieren und gezielte Fragetechniken für tieferes Kundenverständnis. In Rollenspielen mit direktem Feedback erproben Sie verschiedene Gesprächsszenarien aus Ihrem Berufsalltag, von der Kaltakquise über Beratungsgespräche bis zur Reklamationsbearbeitung.

SEMINARINHALTE**Professionelle Gesprächsführung am Telefon**

- > Stimmführung optimieren: Betonung, Tempo, Lautstärke steuern
- > Strukturierter Gesprächsaufbau für verschiedene Anlässe
- > Professionelle Begrüßung und souveräne Vorstellung
- > Aktives Zuhören: Signale senden, Pausen nutzen
- > Gesprächsabschluss zielorientiert gestalten

Rhetorische Techniken und Kommunikationsmodelle

- > 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun praktisch anwenden
- > Offene und geschlossene Fragetechniken gezielt einsetzen
- > Paraphrasieren für besseres Kundenverständnis nutzen
- > Einwandbehandlung: Bedenken ernst nehmen, entkräften
- > Positive Formulierungen statt Verneinungen verwenden

Konfliktmanagement und schwierige Gespräche

- > Schwierige Kunden souverän am Telefon führen
- > Reklamationen professionell bearbeiten, deeskalieren
- > Emotionale Gesprächspartner beruhigen durch Empathie
- > Beschwerdemanagement: Lösungen statt Rechtfertigungen
- > Lampenfieber und Telefon-Hemmschwellen überwinden

UNSERE SEMINARMETHODEN

	 Öffentliches Seminar	 Individual Seminar	 Inhouse Seminar
Dauer	2 Tage	1 Tag	Nach Absprache
Teilnehmerkreis	Offene Gruppe	Einzelcoaching	Firmenschulung
Garantierte Durchführung*	✓	✓	✓
Bundesweit verfügbar	✓	✓	✓
Monatlich buchbar	✓	✓	✓
Personalisiertes Zertifikat	✓	✓	✓
Mittags- und Pausenverpflegung vor Ort	✓	✓	
Professionelle Seminarunterlagen	✓	✓	✓
Bei Ihnen vor Ort (optional ohne Aufpreis)		✓	✓
Berücksichtigung Ihres Wunschtermins		✓	✓
Persönliches Vorgespräch zum Dozenten		✓	✓
Schwerpunkt liegt auf Ihrer Branche		✓	✓
Individuelle Seminarinhalte		✓	✓
Höchste Diskretion und Datenschutz		✓	✓
Persönliche Nachbetreuung		✓	✓
Einplanung Ihrer Vorgaben zur Seminardauer			✓

* Wir garantieren eine Durchführung unserer öffentlichen Seminare bereits ab einer Mindestteilnehmerzahl von 2 Personen. Nähere Informationen zu den kommenden Garantieterminen erhalten Sie nach Auswahl des Ortes.

> Öffentliche Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Große Auswahl praxisnaher Themen im gesamten Bundesgebiet

Ideal geeignet für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, sowie für Privatkunden, die sich selektiv weiterbilden möchten. Ihnen stehen monatlich **über 160 Seminare an 12 Lernumgebungen** im gesamten Bundesgebiet zur Auswahl.

> Individuelle Seminare / 1.450,00 € netto zzgl. MwSt.

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching

Unsere wirksamste Lernform, weil der **Fokus an beiden Seminartagen ganz bei Ihnen liegt** – bei Ihren Themen, Zielen und individuellen Fragen. Gemeinsam mit Ihrer Dozentin oder Ihrem Dozenten gestalten Sie ein Seminar, das exakt auf Ihre Situation zugeschnitten ist. Sie entscheiden **selbst, wann und wo** das Seminar stattfindet – in Ihrer vertrauten Umgebung oder online.

> Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen

Optimal für Unternehmen, die ihren Mitarbeiter:innen gezielte und passgenaue Trainings ermöglichen möchten. Behandelt werden ausschließlich Themen, die im Vorfeld gemeinsam mit Ihnen abgestimmt werden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Ziele und Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten und kalkuliert**.

Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen Wünschen zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Telefon: +49 (0)89 89559805

Telefax: +49 (0)89 87577306

eMail: kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de

www.seminar-institut.de