

SI-EL-VT-018-3-1 Telefonkommunikation**SEMINARBESCHREIBUNG**

Professionelle Telefonkommunikation in der digitalen Arbeitswelt erfordert Souveränität trotz räumlicher Distanz. Stimmführung, Gesprächsstruktur und rhetorische Techniken trainieren Sie flexibel von Ihrem Arbeitsplatz aus. Das Online-Telefontraining vermittelt praxiserprobte Methoden für erfolgreiche Telefongespräche in Remote-Umgebungen, vom professionellen Einstieg über digitale Fragetechniken bis zum zielgerichteten Abschluss. Sie erlernen systematische Vorgehensweisen für verschiedene Gesprächssituationen und entwickeln Souveränität am Telefon – unabhängig von Ihrem Standort. Live-Interaktion ermöglicht unmittelbares Feedback trotz virtueller Umgebung.

Digitales Telefontraining mit Live-Praxis

Stimmliche Präsenz entwickeln Sie auch ohne physische Anwesenheit durch gezieltes Training. Kommunikationsmodelle wie das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun helfen Ihnen, in virtuellen Umgebungen klar zu kommunizieren. Sie trainieren aktives Zuhören, digitales Paraphrasieren und Fragetechniken für Remote-Kundenkontakte. In virtuellen Rollenspielen mit direktem Feedback erproben Sie verschiedene Gesprächsszenarien. Technische Tools wie Breakout-Rooms ermöglichen praktische Übungen in Kleingruppen. Digitale Aufnahmen Ihrer Telefonate nutzen Sie zur Selbstreflexion und kontinuierlichen Optimierung Ihrer Stimmführung.

SEMINARINHALTE**Professionelle Gesprächsführung virtuell trainieren**

- > Stimmführung für digitale Kanäle optimieren
- > Strukturierter Gesprächsaufbau trotz Distanz
- > Professionelle Begrüßung in Remote-Umgebungen
- > Aktives Zuhören ohne visuelle Signale stärken
- > Gesprächsabschlüsse virtuell zielorientiert gestalten

Digitale Kommunikationstechniken anwenden

- > 4-Ohren-Modell in virtuellen Gesprächen nutzen
- > Fragetechniken für Remote-Kundenkontakte anpassen
- > Paraphrasieren trotz technischer Verzögerungen
- > Einwandbehandlung in digitalen Vertriebsgesprächen
- > Positive Formulierungen virtuell überzeugend einsetzen

Remote-Konfliktmanagement beherrschen

- > Schwierige Kunden virtuell souverän führen
- > Reklamationen professionell online bearbeiten
- > Emotionale Gesprächspartner digital beruhigen
- > Beschwerdemanagement in Remote-Umgebungen
- > Technische Störungen professionell managen

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 / 1.050,00 € 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 / 1.050,00 € 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