

## SI-OG-003-4-1 Effiziente Telefonkommunikation

### **SEMINARBESCHREIBUNG**

Telefongespräche prägen den ersten Eindruck Ihres Unternehmens. Ob Sekretariat, Vertrieb oder Kundenservice – am Telefon entscheidet sich binnen Sekunden, ob Kunden sich verstanden fühlen oder frustriert auflegen. Unklare Gesprächsstrukturen, missverstandene Anfragen oder eskalierende Beschwerden kosten Zeit, Nerven und Geschäftschancen. In diesem Telefontraining lernen Sie, professionelle Kundengespräche zu führen und auch unter Druck handlungssicher zu bleiben. Sie trainieren Gesprächsführungstechniken für typische Telefonsituationen und entwickeln Strategien für schwierige Gespräche. Praktische Rollenspiele mit individuellem Feedback sorgen für direkten Transfer in Ihren Arbeitsalltag.

### **Schwierige Telefongespräche souverän meistern**

Aggressive Anrufer, unentschlossene Interessenten, komplexe Reklamationen – im Telefonalltag begegnen Ihnen vielfältige Herausforderungen. Sie lernen bewährte Deeskalationstechniken kennen und üben diese in realitätsnahen Szenarien. Aktives Zuhören hilft Ihnen, Bedürfnisse zu erkennen und gezielt darauf einzugehen. Durch professionelles Stimm- und Sprechtraining verbessern Sie Ihre Wirkung am Telefon. Sie trainieren, wie Sie auch bei eiligen Gesprächspartnern strukturiert kommunizieren und komplexe Sachverhalte verständlich erklären. Das Seminar vermittelt Ihnen praktische Werkzeuge für mehr Sicherheit im telefonischen Kundenkontakt.

### **SEMINARINHALTE**

#### **Grundlagen professioneller Telefonkommunikation**

- > Die 5-Phasen-Methode für strukturierte Telefongespräche
- > Professionelle Gesprächseröffnung und Meldetexte
- > Aktives Zuhören: Paraphrasieren und gezielte W-Fragen
- > Gesprächsziele transparent machen durch Feedforward
- > Verständnis sichern durch Zusammenfassungen

#### **Gesprächsführung in schwierigen Situationen**

- > Deeskalationstechniken bei aggressiven Anrufern
- > Unentschlossene Kunden durch Fragetechniken zur Entscheidung führen
- > Komplexe Reklamationen strukturiert bearbeiten
- > Mit stillen Anrufern durch offene Fragen ins Gespräch kommen
- > Professionelle Weiterleitung ohne Qualitätsverlust

#### **Stimme und Wirkung am Telefon**

- > Stimmführung und Sprechtempo bewusst einsetzen
- > Emotionale Regulation bei stressigen Gesprächen
- > Empathie zeigen ohne Kontrolle zu verlieren
- > Sprechpausen gezielt nutzen für bessere Verständlichkeit
- > Körperhaltung und ihre Wirkung auf die Stimme

## 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.

## **| SEMINARGEBÜHR**

### **> 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](mailto:kontakt@SEMINAR-INSTITUT.de)

[www.seminar-institut.de](http://www.seminar-institut.de)