

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

Telefonkommunikation ist ein zentraler Erfolgsfaktor im Vertrieb und Kundenservice. In unserem Telefontraining entwickeln Sie Kompetenzen für professionelle Gesprächsführung am Telefon und lernen, Ihre Stimme bewusst einzusetzen. Sie erwerben Methoden für überzeugende Kundengespräche, trainieren Konfliktmanagement und steigern Ihre Telefon-Rhetorik. Dabei kombinieren Sie Kommunikationsmodelle mit praktischen Übungen und direktem Feedback. Nach dem Seminar führen Sie Telefonate strukturiert, souverän und zielorientiert.

Telefongespräche führen – wirkungsvoll und strukturiert

Sie trainieren systematische Gesprächsvorbereitung und entwickeln Strategien für schwierige Gesprächssituationen. Stimmtraining und Sprechtechnik schärfen Ihre akustische Wirkung und stärken Ihre Präsenz am Telefon. Rollenspiele mit Video-Aufzeichnung geben Ihnen direktes Feedback zu Ihrer Gesprächsführung. Sie lernen, Einwände konstruktiv zu behandeln und Gespräche zielführend abzuschließen. Am Ende des Trainings kommunizieren Sie am Telefon professionell, empathisch und mit messbarer Wirkung.

SEMINARINHALTE**Grundlagen professioneller Telefonkommunikation**

- > Kommunikationsmodelle und aktives Zuhören am Telefon
- > Stimm- und Sprechtechnik für akustische Wirkung
- > Gesprächsstruktur: Begrüßung bis Abschluss
- > Fragetechniken für erfolgreiche Telefonate
- > Körpersprache am Telefon nutzen

Gesprächsführung für Vertrieb und Kundenservice

- > Telefonakquise strukturiert vorbereiten und durchführen
- > Einwandbehandlung und Konfliktmanagement
- > Beschwerden am Telefon professionell managen
- > Empathie und Beziehungsaufbau über Distanz
- > Terminvereinbarung am Telefon erfolgreich umsetzen

Praxistraining mit individuellem Feedback

- > Rollenspiele mit realistischen Kundensituationen
- > Video-Aufzeichnung und Analyse eigener Telefonate
- > Persönliche Stärken und Entwicklungsfelder identifizieren
- > Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- > Individuelle Gesprächsleitfäden entwickeln

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