

## SI-VT-018-9-1 Telefonkommunikation

### **SEMINARBESCHREIBUNG**

Auch im Zeitalter des Internets ist und bleibt das Telefonat das meistgenutzte Mittel, um Kundenkontakt herzustellen und Bestandskundenpflege zu betreiben. Der Griff zum Telefon genügt, um eine Verbindung zwischen Käufer und Verkäufer herzustellen. Da der Kontakt im telefonischen Kundengespräch aber so unmittelbar ist, erfordern erfolgreiche Telefonate Souveränität und kommunikatives Geschick. In unserem Seminar „Telefonkommunikation“ lernen Sie daher unterschiedliche Gesprächsstrategien und Kommunikationsmodelle für den Kundenkontakt am Telefon kennen. Von Konfliktmanagement bis Schlagfertigkeit eignen Sie sich ein Repertoire flexibler Reaktionsmöglichkeiten für unterschiedlichste Szenarien an. Besonders während unangenehmerer Telefonate, wie Beschwerden oder Reklamationen, wird sich Ihre diplomatische, kundenorientierte Kommunikationstechnik bezahlt machen.

### **Wirkungsvolles Kommunikationstraining für Vertrieb am Telefon**

Unser Seminar „Telefonkommunikation“ führt Sie praxisorientiert durch die Phasen des Telefongesprächs und macht Sie mit Kommunikationsmodellen und Verkaufsstrategien für diese besondere Form des Kundenkontakts vertraut. Sie analysieren sowohl Ihre eigene Rolle als Anrufer als auch die Vorteile, die das Telefon Ihnen im Verkaufsgespräch bietet. Unter Anleitung unserer Experten für Vertrieb und Rhetorik trainieren Sie dann die Vorbereitung des Telefonats und das Kundengespräch selbst. Sie lernen, Anrufe zu strukturieren, durch aktives Zuhören und Fragetechniken Ihre Verkaufschancen zu ermitteln und bei Bedarf auch Konfliktmanagement am Telefon zu betreiben. Abgerundet wird die Weiterbildung durch Stimmtraining: Sie üben nicht nur, versteckte Signale in der Stimme Ihres Gesprächspartners zu identifizieren, sondern schärfen auch Ihren eigenen verbalen Auftritt, Ihre Stimmführung am Telefon sowie Ihre Aussprache.

### **SEMINARINHALTE**

#### **Kundengespräche am Telefon**

- > Die fünf Phasen einer Unterhaltung
- > Rolle und Aufgaben des Telefonverkäufers
- > Qualifizierung eines Telefonats
- > Dialog-Strukturierungen
- > Chronologischer Aufbau eines Gesprächs
- > Eingehende Anrufe fachgemäß annehmen und weiterleiten
- > Qualitätsstandards durch fachkompetenten Service erlangen

#### **Gesprächsführung am Telefon**

- > Gesprächsstrategie am Telefon
- > Verbale Vorteile am Telefon
- > Effektive Fragetechniken
- > Aktives Zuhören
- > Signale richtig wahrnehmen und verstehen
- > Richtiger Umgang mit schwierigen Konversationen
- > Konflikte managen
- > Gespräche erfolgreich beenden

#### **Stimm- und Sprechübungen**

- > Souveränes Auftreten am Telefon
- > Verbindliche und seriöse Rhetorik im Kundengespräch

## 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 / 1.250,00 € 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 / 1.250,00 € netto zzgl. MwSt.

#### **Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität im Einzelcoaching**

Unsere effektivste Lernmethode, da der **Fokus während eines Seminartages ausschließlich auf einer Person** liegt. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Sie können zudem **selbst festlegen, wann und wo das Seminar realisiert werden soll. Unabhängig von Ihrer Auswahl, bleibt die Seminargebühr unverändert.**

### > Inhouse-Seminare / Preis auf Anfrage

#### **Maximaler Lernerfolg & höchste Flexibilität für Ihr Unternehmen**

Optimal für Unternehmen, die Ihren Mitarbeitern gezielte Trainings anbieten möchten. Es werden nur Themen behandelt, die im Vorfeld mit Ihnen definiert wurden. Jedes Angebot wird **individuell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens** hin 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)