

## **SI-EL-OG-003-9-1 Effiziente Telefonkommunikation [eL]**

### **SEMINARBESCHREIBUNG**

Ob als Kundenberater, Key Account Manager oder im Sekretariat: Die meisten Kundengespräche finden am Telefon statt. Und das geht mit gewissen Herausforderungen einher. Als Ansprechpartner im Telefongespräch repräsentieren Sie nicht nur die Interessen, sondern auch das Image Ihres Unternehmens. Entsprechend wichtig ist es, bereits im Erstgespräch mit Kunden, wie auch im Telefonat mit Lieferanten und Geschäftspartnern auf heikle Situationen, schwierige Aufgabenstellungen und nicht zuletzt auch auf Zeitdruck souverän zu reagieren. Unser Seminar „Effiziente Telefonkommunikation“ kombiniert daher die Grundlagen der Gesprächsführung mit effektivem Telefontraining: Für professionelles Auftreten und Durchsetzungsfähigkeit am Telefon - und für einen hervorragenden ersten Eindruck.

### **Erfolgreich telefonieren: Gesprächsführungstechniken für professionelle Telefonate**

In unserem Seminar „Effiziente Telefonkommunikation“ lernen Sie, in Telefongesprächen souverän die Gesprächsführung zu übernehmen. Zu diesem Zweck üben Sie sich darin, Telefonate strategisch vorzubereiten und gewinnen Routine in der schnellen und präzisen Analyse von Gesprächsverläufen, insbesondere während des laufenden Kundengesprächs. Abgerundet wird unser Telefontraining durch praktische Stimmübungen und Rhetoriktraining. Unser erfahrenen Dozenten zeigen Ihnen, wie Sie am Telefon allein durch Ihre Stimme überzeugen und auch unter Zeitdruck Ihr freundliches, professionelles Auftreten wahren. Zudem üben Sie, wie Sie aktives Zuhören sowie zielgerichtete Fragen einsetzen können, um souverän die Gesprächsführung zu übernehmen - selbst im Telefonat mit schwierigen Kunden.

### **SEMINARINHALTE**

#### **Grundlagen der Gesprächsführung**

- > Zielgerichtete Vorbereitung erlernen
- > Fünf Phasen einer Unterhaltung erkennen
- > Training zu Dialog-Strukturierungen
- > Chronologischer Aufbau eines Gesprächs
- > Zeitlichen Aufbau von Unterhaltungen bestimmen

#### **Gesprächsführung**

- > Effektive Frageformen
- > Aktives Zuhören
- > Gespräche erfolgreich beenden
- > Schwierige Konversationen meistern
- > Konflikte besser verstehen

#### **Professionelle Telefongespräche führen**

- > Eingehende Anrufe fachgemäß annehmen und weiterleiten
- > Wahrnehmungstraining
- > Qualitätsstandards durch fachkompetenten Service erlangen
- > Souveränes Auftreten: Wirkung von Stimme und Sprache
- > Stimm- und Sprechübungen

## 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 / 1.050,00 € 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 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)