

## SI-EL-CO-007-15-1 Professionelle Telefonate in der Krise [eL]

### SEMINARBESCHREIBUNG

Ob Verkaufsgespräch oder Neukundenakquise, Verhandlung mit Lieferanten oder Teambesprechung per Videotelefonie: Um ein Unternehmen in der Krise zu stabilisieren, ist strategische Kommunikation das A und O. Ihr wichtigstes Instrument dabei? Das Gespräch. Ganz gleich, ob Sie auf das klassische Telefonat, auf Internettelefonie oder gar auf Videokonferenzen setzen - wichtig ist der direkte Austausch, synchron und persönlich. Allein Ihre Stimme erlaubt es Ihnen, auch auf Distanz Nähe zu Ihren Kunden zu erzeugen, persönliche Kontakte zu Lieferanten und Partnern zu pflegen und als Führungskraft Ihre Mitarbeiter auch im Home Office zu Höchstleistungen anzuspornen. Mit unserem Beratungsangebot „Professionelle Telefonate in der Krise“ unterstützen wir Sie in der trittsicheren Vorbereitung und Durchführung aller Telefonate, die in schwierigen Zeiten zum Erhalt Ihres Unternehmens beitragen.

### Sichere Gesprächsführung in der Krise - von Kundentelefonat bis Mitarbeitergespräch

Unsere Beratung zum Thema „Professionelle Telefonate in der Krise“ stellt eines unserer flexibelsten Angebote im Bereich Consulting dar - und das aus gutem Grund. Je nach Unternehmensstrukturen müssen ganz unterschiedliche Gespräche geführt werden, um für Stabilität in der Krise zu sorgen. Gemeinsam mit unseren Experten bestimmen Sie daher zunächst die Zielsetzungen der unterschiedlichen Telefonate in Ihrem Unternehmen wie auch die spezifischen Hindernisse, die damit einhergehen. Auf dieser Grundlage entwickeln Sie dann exakt auf Ihren Arbeitsalltag zugeschnittene Kommunikationsstrategien und gern auch vollständige Gesprächsleitfäden. Dabei decken wir für Sie drei thematische Schwerpunkte ab: Kommunikationsmodelle für die Kommunikation rein über die Stimme, strategische Planung und Verlaufsbeobachtung im Gespräch sowie Kommunikationstechniken und Technologien zur Lösung konkreter Probleme in der professionellen Telefonkommunikation. Möchten Sie weitere Aspekte einbringen - etwa Verhandlungstechnik für das Telefonat mit Lieferanten oder Beziehungsmanagement für Kundentelefonate - ist dies in Rücksprache mit unseren Dozenten selbstverständlich jederzeit möglich.

### Förderungen für Ihre Unternehmensberatung:

Für dieses Beratungsangebot können Sie die Vollfinanzierung durch das [BAFA-Programm „Förderung unternehmerischen Know-hows“](#) beantragen. Um Sie in der Corona-Krise in organisatorischer wie finanzieller Hinsicht zu entlasten, [organisieren unsere Experten gern die Antragstellung für Sie.](#)

### SEMINARINHALTE

#### Das Telefonat als Mittel in der Krise

- > Individuelle Situationsanalyse: Welche Telefonate führen Sie in der Krise?
- > Vor- und Nachteile des Telefonierens

#### Grundlagen der Kommunikationswissenschaft

- > Das 4-Seiten-Modell der Kommunikation
- > Die Bedeutung von Namen im persönlichen Gespräch
- > Emotion in der Stimme: Lächeln am Telefon
- > Stimmführung und Tonlage
- > Verständlich sprechen am Telefon
- > Missverständnisse erkennen und vermeiden
- > Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- > Sprachbilder erzeugen - Einprägsamkeit stärken

#### Telefonate planen und professionell durchführen

- > Vorbereitung des Arbeitsplatzes
- > Einstimmung auf wichtige Telefonate
- > Strategische Vorüberlegungen zum Telefonat

- > Gesprächsführung am Telefon
- > Der Gesprächseinstieg
- > Verbindlichkeit herstellen
- > Dokumentation und Nachbearbeitung von Telefonaten
- > Erstellung eines individuellen Gesprächsleitfadens

### **Kommunikationstechniken und Technologien**

- > Zielführende Fragetechniken
- > Aktives Zuhören
- > Einwände am Telefon behandeln
- > Argumentationstechniken
- > Das Buchstabieralphabet
- > Videotelefonie
- > Telefonkonferenzen

## 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)