

SI-OG-003-2-10 Effiziente Telefonkommunikation**SEMINARBESCHREIBUNG**

Professionelle Telefonkommunikation entscheidet über den Geschäftserfolg Ihres Unternehmens. Als erste Stimme Ihrer Organisation repräsentieren Sie nicht nur Informationen, sondern prägen das komplette Unternehmensimage. Im Erstkontakt mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern müssen Sie auf Zeitdruck, heikle Situationen und schwierige Gesprächspartner souverän reagieren. Das Telefontraining verbindet systematische Gesprächsführungstechniken mit wirkungsvollem Stimm- und Sprechtraining. Sie entwickeln Handlungssicherheit für professionelles Auftreten am Telefon und gewinnen Durchsetzungsfähigkeit in herausfordernden Gesprächssituationen.

Intensive Kleingruppen für maximalen Lernerfolg

Im zweitägigen Telefontraining trainieren Sie in einer Kleingruppe von maximal 5 Teilnehmern. Die überschaubare Gruppengröße ermöglicht intensive Praxisübungen mit individuellen Rollenspiel-Szenarien aus Ihrem Berufsalltag. Sie erarbeiten systematische Vorgehensweisen für strukturierte Gesprächsvorbereitung und gewinnen Routine in der präzisen Analyse von Gesprächsverläufen. Durch wiederholte Übungen zu aggressiven Anrufern, unentschlossenen Interessenten und komplexen Reklamationen entwickeln Sie Handlungssicherheit. Ergänzend vermitteln wir rhetorikbasierte Stimm- und Sprechtechniken, durch die Sie allein mit Ihrer Stimme Kompetenz und Vertrauen aufbauen.

SEMINARINHALTE**Strukturierte Gesprächsarchitektur entwickeln**

- > Fünf-Phasen-Modell für systematische Gesprächsplanung
- > Professionelle Meldeformeln und Eröffnungsroutinen
- > Zeitmanagement-Strategien für effiziente Telefonate
- > Qualitätskriterien im telefonischen Kundenservice
- > Dokumentationsroutinen für Gesprächsverläufe etablieren

Schwierige Telefongespräche souverän meistern

- > Deeskalationstechniken bei verbal aggressiven Anrufern
- > Beschwerdegespräche mit Vier-Phasen-Reklamationsmodell
- > Zeitdruck-Situationen durch Priorisierungsrhetorik
- > Unentschlossene Interessenten zu Entscheidungen begleiten
- > Konfliktmanagement-Protokolle für Eskalationen entwickeln

Stimmpräsenz und rhetorische Wirkung aufbauen

- > Stimmanalyse: Tonhöhe, Lautstärke, Klangfarbe optimieren
- > Atemtechnik für Stressresistenz und Stimmstabilität
- > Artikulationstraining für Verständlichkeit und Präzision
- > Aktives Zuhören: Paraphrasieren, Spiegeln, Verbalisieren
- > Fragetechniken strategisch einsetzen: offen, geschlossen

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