

## **Telefontraining: „Der gute Ton am Telefon“**

Professionell und kundenorientiert telefonieren. Ein Training für alle, die einfach richtig telefonieren wollen.

Telefongespräche sind die Visitenkarte des Unternehmens. Üben Sie, wie sie kundenorientiert und freundlich telefonieren. Redewendungen und Verhaltensweisen für den kompetenten Auftritt am Telefon sind grundlegende Inhalte im Training. Sie erhalten Tipps und Tricks damit die künftigen Telefonate gelingen.

### **Inhalte:**

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Zeitgemäße Begrüßung am Telefon
- Gesprächsführung vom Abnehmen bis zum Auflegen
- Ermittlung von Kundenwünschen
- Kundenorientierung am Telefon
- Lösungsorientierte Gesprächsführung und bewusste Kommunikation
- Telefonnotizen und professionelle Weiterleitung
- Redselige professionell abholen und lenken
- Umgang mit Stress und souveränes Reagieren bei Angriffen
- Selbstmotivation auch und gerade bei schwierigen Telefonaten

**Zielgruppe:** Vertriebler, alle die im Kundenkontakt mit stehen

**DOZENT**     Nina Scheitweiler

### **SEMINARORGANISATION**

Nina Scheitweiler, [nina@scheitweiler.de](mailto:nina@scheitweiler.de), 0171-1402608, 06202-929960