

## Telefontraining

### Professioneller Umgang mit Kunden am Telefon

Mit Methode zum Erfolg...

Jedes einzelne Telefonat beeinflusst, wie Kunden dem Unternehmen gegenüberstehen. Machen Sie Ihre Mitarbeiter fit für das Telefon.

#### In diesem Seminar lernen Sie:

- Das eigene Telefonverhalten, analysieren und verbessern
- Gespräche zielgerichtet lenken
- Schwierige Situationen entschärfen, Stolperfallen vermeiden
- Kunden individuell betreuen

Wir vermitteln Ihnen Kommunikationsgrundlagen für Telefonate und Methoden der Gesprächslenkung. Durch Aktives Zuhören und den Einsatz von Fragetechniken trainieren Sie, den bestmöglichen Kontakt zu Ihrem Gegenüber am Telefon aufzubauen.

Desweiteren bekommen Sie einen Einblick in Wirkung und gezielten Einsatz von Stimme und Sprache.

**Seminardauer: 2 Seminartage, 10-15 Uhr**

**Ort: nach Absprache**

**Zeiten: frei wählbar, Wochenende**

**Personen: 8-15 Teilnehmer**

**Kosten: 750 € pro Seminartag plus MwSt.**

