Sabine Oberhardt®
Erfolgs- und Balancestrategien

# Telefontraining

## Der gute Ton am Telefon: Das Telefon - die hörbare Visitenkarte des Unternehmens

Ausgangssituation:
Telefonieren kann jeder, richtig trainiert sind die wenigsten. Dabei ist das Telefon auch in Zeiten des Internets das wichtigste Kommunikationsmedium im geschäftlichen Alltag. Telefongespräche sind dabei mehr denn je die Visitenkarte eines Unternehmens. Doch wie führt man Gespräche am besten? Wie gelingt der sympathische Einstieg, wie der freundliche Abschluss? Mit welchen Techniken führt man kundenfreundliche Telefongespräche?

Ziel:
In diesem Seminar erfahren Sie, wie man professionell und kundenorientiert telefoniert. Sie lernen Techniken und Strategien kennen, um auch schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern. Die Teilnehmer werden fit für erfolgreiche telefonische Kundengespräche. Sie lernen, die eigene Wirkung am Telefon zu verfeinern und Ihren Gesprächspartner in jeder Situation kompetent und freundlich anzusprechen. Das sympathische, kundenorientierte Telefonat wird so zu einem wichtigen Werbeträger für jedes Unternehmen.

Schwerpunkte:
- Der erste Eindruck am Telefon entscheidet
- Einführung in die Telefonpsychologie
- Der Erfolg kommt von innen – die richtige Gesprächsvorbereitung
- Auf die richtige (An)sprache kommt es an
- Aktiv zuhören – kundenorientierte Gesprächsannahme und -weiterleitung
- Kundenerwartungen
- Bitte positiv formulieren
- Fragetechniken geschickt nutzen
- Wichtige Regeln für eingehende Telefongespräche
- Feinarbeit an der Stimme (Atem, Stimmklang, Artikulation, Rhythmus)
- Der souveräne Umgang mit Reklamationen
- Auf emotionsgeladene Äußerungen souverän und gelassen reagieren

© by Sabine Oberhardt · Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG · Herrenäckerstr. 52 · D-74363 Güglingen · www.sabineoberhardt.com