

## TELEFONTRAINING

AUCH EIN LÄCHELN KANN MAN HÖREN

„Ein Lächeln kann man hören!“ Ob in der Telefonzentrale, in der Anmeldung in der Arztpraxis, im Kundendienst oder in der Beratung – berufliche Beziehungen beginnen oft am Telefon. Umso wichtiger ist es, bereits beim ersten Kontakt am Telefon Kompetenz und Vertrauen durch eine professionelle Gesprächsführung zu vermitteln.

In diesem Telefontraining lernen die Teilnehmenden Instrumente kennen, um zielgruppenorientierte und strukturierte Telefonate zu führen, bei emotionalen Themen die richtigen Worte zu finden und in schwierigen Situationen den Anrufer verbal an die Hand zu nehmen.

### Schwerpunkte

- + Kundenorientierte Sprache
- + Einflussfaktoren auf unser Sprechen
- + Gesprächsannahme und -ausklang
- + Vermeidung von Gesprächskillern
- + Positive Formulierungen
- + Gelassenheit bei Missverständnissen
- + Lösungen finden und konkrete Zusagen treffen
- + Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen am Telefon
- + Empathisch mit professioneller Distanz

### Methoden

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Rollenspiele, Gesprächs- und Verhaltensübungen, Reflexion im Plenum, Praxisanliegen der Teilnehmenden.

### Zielgruppe

Mitarbeitende am Empfang, in der Telefonzentrale, am Kundentelefon

### Rahmen

Teilnehmerzahl: max. 10 Personen  
Dauer: 1 Tag

Gerne erstelle ich ein individuell auf Ihr Unternehmen abgestimmtes Angebot.  
Lassen Sie uns darüber sprechen!

### Kontakt

Telefon +49 9261 61404  
Mail [mail@sf-personalberatung.de](mailto:mail@sf-personalberatung.de)