>> Visitenkarte Telefon

Kommunikation

EGOS! the education company

Der Großteil der beruflichen Kommunikation erfolgt über das Telefon. So viele Vorteile dieses Medium bringt, so viele Gefahren birgt es auch. Ein Telefongespäch vermittelt oft den ersten Eindruck gegenüber Kunden und Partnern - und dieser soll professionell erfolgen.

Ihr Nutzen

Das Medium Telefon richtig nutzen, ist Ziel dieses Seminars: Sich am Telefon bestmöglich zu präsentieren, ein Gespräch aufzubauen, zu leiten und zu einem positiven Abschluss zu bringen. Im Service- und im Dienstleistungsbereich setzt sich immer mehr ein positiver Sprachgebrauch durch, der in diesem Seminar trainiert wird.

Voraussetzungen

Erfolgreiche Kommunikation~3736

oder dem entsprechende Kenntnisse.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Hinweise

Version: N/A

Seminarinhalte

Tag 1
* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation am Telefon
- Die passende Begrüßung finden
- Eine positive Beziehungsebene herstellen
- Zuhören am Telefon und richtig Fragen
- Klare Ausdrucksweise und Argumentation
- Informationen einholen und weitergeben
- Missverständnisse klären
- Vereinbarungen treffen und Gespräche beenden

* Kunden- und Serviceorientierung
- Definition und Bedeutung
- Die Erwartung des Anrufers
- Mein Einfühlungsvermögen

* Richtlinien für professionelles Telefonieren
- Corporate Identity bei der Begrüßung
- Gesprächsanfang und –ende
- Richtig verbinden und Rückrufe organisieren
- Terminvereinbarungen
- Effiziente Datenerfassung
- Zeitsparend Telefonieren

Tag 2
* Umgang mit "schwierigen" Gesprächspartnern
- Signale wahrnehmen
- Mit Emotionen richtig umgehen
- Konflikte, Reklamation, Agression
- Die richtigen Fragen stellen
- Gespräche aktiv steuern

* Umgang mit Stress beim Telefonieren
- Wie entsteht Stress?
- Meine Belastungsfaktoren
- Strategien im Umgang mit Stress

* Körpersprache am Telefon
- Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung
- Stimmübungen für kompetentes Auftreten
- Entspannungs- und Energieübungen für zwischendurch

* Selbstorganisation am Telefon
- Kombination von Telefon und E-Mail
- Zeitplanung beim Telefonieren
- Stör- und Leistungskurve
- Pausen planen

* Interkulturelle Aspekte (optional)
- Umgehen mit Anrufern aus anderen Kulturen
- Grundlegende Kenntnisse über andere Kulturen
- Der richtige Umgang

Methodik
Mit einer Telefonanlage bzw. mehreren Videoanalysen wird an konkreten praktischen Beispielen der Teilnehmer geübt.
Vor Allem durch Feedback der Gruppe und des Trainers lernen die TeilnehmerInnen.
Zusätzlich werden zur Aufarbeitung von Themen Gruppen-, Fall-arbeiten und Brainstorming eingesetzt.

© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2506.26.1. ©2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 02.07.2025 02:19:28. ID3741. Visitenkarte Telefon Kommunikation