

1-Tages-Seminar

Der gute Ton am Telefon – Ein Telefontraining

Dieses Seminar soll Ihre Freude am Telefonieren steigern und Ihre Kenntnisse in kundenorientierter Kommunikation und wertschätzender Gesprächsführung am Telefon vertiefen. Sie trainieren, mit Beschwerden professionell umzugehen und auf stressige und schwierige Gesprächssituationen am Telefon gelassen zu reagieren. Neben einem Update zu den Standardsequenzen eines Telefonats trainieren Sie aktives Zuhören und das sachliche und lösungsorientierte Lenken von Gesprächen mit Fragetechniken.

Für den Fall, dass ein Anruf oder eine Beschwerde doch einmal eskalieren sollte und Sie persönlich angegriffen werden, lernen Sie Techniken zur gekonnten Einwandbehandlung, wie Sie Ruhe bewahren und Provokationen gezielt abwenden. So erweitern Sie Ihre Kompetenz in Gesprächsführung und Kundenorientierung und werden selbst entspannter. Gleichzeitig steigern Sie die allgemeine Kundenzufriedenheit am Telefon, was sowohl interne als auch externe Telefonate mit allen Bereichen betrifft.

Individuelle Telefonsituationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden werden eingebracht und aktiv behandelt.

Inhalte:

- Der erste Eindruck steht – Der richtige Gesprächseinstieg, Eröffnungssequenzen
- Gesprächsaufbau, Gesprächssequenzen, Methoden zur Gesprächslenkung
- Gesprächsleitfaden für konstruktiv-sachliche Gespräche
- Positives, lösungsorientiertes Formulieren – Immer sagen, was geht!
- Sprech- und Atemtechnik am Telefon: Die eigene Stimmwirkung kennen
- Fragetechniken: Wer fragt führt!
- Aktives Zuhören, Rückkoppelungsfragen
- Umgang mit Ablehnung – Auf jedes „Nein“ eine Alternative
- Beschwerdemanagement und aktive Einwandbehandlung
- Geschickter Umgang mit unfairen Angriffen, Ablehnung und Killerphrasen
- Motivation, positive innere Einstellung: Ruhe bewahren bei Provokation und Eskalation
- Techniken zu gelassenem Gesprächsverhalten, innerer Ruhe und Stressbewältigung
- Praxistraining von Telefonsimulationen mit Feedback

Methoden:

- Lehrgespräche und Trainerin-Input
- Einzel- und Tandemübungen
- Gruppenarbeit mit Fallbeispielen, Praxistraining in Kleingruppen
- Rollenspiele/Gesprächstrainings „Telefonate“ mit Feedback
- KI im Dialog, Training mit der **KI** als Gesprächspartner
- Blitzlicht, Reflexion + Study Buddy, Praxis-Transfer