

04 Kundenorientierung

Professionell telefonieren

Telefontraining

Telefongespräche – sei es mit Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten – sind die häufigsten Geschäftskontakte überhaupt. Um dabei erfolgreich zu sein, müssen Sie Ihre Telefonate professionell und überzeugend gestalten.

Ziel:

Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie Sie zeitsparend, ziel- und empfängerorientiert telefonieren. Mit Hilfe von Checklisten und Übungen lernen Sie, wie Sie Ihren Gesprächspartner überzeugen und wie Sie mit schwierigen Anrufern und heiklen Situationen umgehen. Sie erfahren das Wichtigste über Verkaufen am Telefon sowie über Sprechtechnik und Rhetorik. Lernen Sie, was Ihre Telefongespräche erfolgreich macht.

Inhalt:

- mit welchen Gesprächstechniken Sie überzeugen können
- zeitsparend, ziel- und empfängerorientiert telefonieren
- mit schwierigen Anrufern und Situationen umgehen
- was Verkaufsgespräche am Telefon erfolgreich macht

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die Ihre eigenen Fähigkeiten am Telefon verbessern wollen.

Methode:

Trainer-Input, Übungen in Kleingruppen, Rollenspiele, Gruppenarbeit, Dialogvorträge, Brainstorming, Präsentation, Feedback

Referent:

Ralf A. Zunker mag. art.
Speaker-Trainer-Coach gehört zu den TOP100 der Speakers-Excellence

Teilnehmerzahl:

6 - 12 Teilnehmer

Dauer und Uhrzeit:

3 Tage
jeweils von 9.00 bis 16.30 Uhr

Seminarort:

Koblenz

