



ETTI + PARTNER

Training Beratung Coaching

Der gute Ton am Telefon

Telefonate souverän und sicher meistern

Zielgruppe

Alle, die Ihr Telefonverhalten optimieren wollen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Telefonzentrale und Empfang, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Telefon-Support.

Methoden

- Trainer-Input
- Interaktives Lehrgespräch und Gruppenübungen
- Übungen und Feedback zu Gesprächsführung und Stimme
- Rollenspiele im geschützten Raum

Besonderheiten

Für dieses Training bietet sich auch ein Einzel-Coaching in Form eines „Trainings on the Job“ an.

Rahmen

Dauer des Trainings, Anzahl der Teilnehmer, mögliche Vorarbeiten und weitere Details passen wir Ihren individuellen Vorstellungen an.

Sprechen Sie uns an, gern erstellen wir Ihnen ein passgenaues Angebot.

Unzählige Telefonkontakte repräsentieren tagtäglich Ihr Unternehmen nach außen und werden immer mehr zum Qualitätskriterium.

Das Telefongespräch – eine Alltagssituation und dennoch oft Herausforderung. In der Praxis zeigt sich, wie wir uns durch die Qualität des telefonischen Kontaktes vom Wettbewerb abheben.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Telefon kommt deshalb eine Schlüsselfunktion zu.

Wir unterstützen Sie in dieser anspruchsvollen und manchmal stressigen Aufgabe. In unserem Seminar versorgen wir Sie mit Tipps für eine erfolgreiche und effektive Telefon-Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern, Kollegen...

Themenspektrum

- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance: Den Namen richtig verstehen und von Anfang an eine positive Gesprächsbeziehung aufbauen
- Wie Sie Ihr Unternehmen am Telefon besser präsentieren, ohne dass ein gekünstelter Eindruck entsteht
- „Killerphrasen“, auf die wir getrost verzichten können. Wie Sie eine positive Sprache und sicheres Auftreten erreichen.
- Wie Sie Alltagssituationen professionell beherrschen, peinliche Gesprächssituationen vermeiden und durch Kleinigkeiten einen guten Eindruck erzeugen.
- Jeder Gesprächspartner ist anders – wie Sie gekonnt mit Dauerrednern, Schweigern, Rechthabern und anderen sinnvoll umgehen.
- Wie Sie souverän auf unfaire Fragen, Vorwürfen und Angriffe reagieren.
- Wie Sie Telefongespräche höflich und gekonnt beenden.
- Wie Sie Beschwerden gekonnt und lösungsbewusst meistern.
- Wie Sie Stimme und Tonfall beeinflussen.