

## **Telefontraining 4.0 - Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern**

**Eine souveräne und selbstbewusste Wirkung am Telefon**

### **Nutzen**

---

Basistraining für erfolgreiches und kundenorientiertes Telefonieren. In diesem Seminar erhalten Sie viele praktische Beispiele und wertvolle Tipps zum professionellen Telefonieren, auch für den Umgang mit kritischen Gesprächspartnern und Widerständen. Steigern Sie dabei Ihre persönliche Kommunikationskompetenz und verbessern Sie Ihre Rhetorik. In zahlreichen Gesprächssimulationen trainieren Sie schwierige Gesprächssituationen und analysieren Sie diese im Anschluss. Sie lernen, wie Sie Gespräche steuern und leiten können. Durch diese gezielte Gesprächsführung werden Sie noch selbstbewusster und erfolgreicher.

### **Zielgruppe**

---

Das Telefontraining ist bestens geeignet für alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, Service, Innendienst, Reklamationsmanagement und für alle, die telefonischen Kontakt mit externen und internen Kunden haben.

### **Veranstaltungsinhalt im Überblick**

---

Das 2-Tages-Training hat das Ziel, die persönliche Kommunikationskompetenz individuell zu verbessern. Die Teilnehmer/-innen sind in der Lage, schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern.

Übersicht der Inhalte:

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Vorbereitung von Telefongesprächen
- Aktive Gesprächsführung
- Sicher und selbstbewusst argumentieren
- Positiver Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und schwierigen Situationen

### **Veranstalter**

---

IHK Akademie für München und Oberbayern gGmbH

## Termin

### Datum

22.10.2020 - 23.10.2020

### Ort

Westerham bei München

### freie Plätze

noch wenige Plätze frei

### Dauer

2 Tage

### Termininformationen

Beginn je 9:00 Uhr, Ende je ca. 17:00 Uhr

### Übernachtung in Westerham

[Weitere Infos finden Sie hier](#)

### Veranstaltungskurzzeichen

F-53-501-20-03

## Preis

---

977,15 €

## Veranstaltungsinhalt im Detail

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Durch einen professionellen Telefonkontakt heben Sie sich von der Konkurrenz ab. Dabei spielen Sympathie, Empathie und eine positive Einstellung eine ganz entscheidende Rolle. Durch Ihr Verhalten macht Ihr Gesprächspartner positive Erfahrungen, bleibt Ihrem Unternehmen treu oder schließt einen Auftrag ab.

### Das praxisnahe 2-Tages-Seminar beinhaltet folgende Schwerpunkte:

- Kundenorientiertes Verhalten bei eingehenden Gesprächen
- Vertrauen aufbauen und Sympathie wecken
- Positiv und überzeugend formulieren
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Bedürfnisse des Kunden erkennen und darauf eingehen
- Das Gesprächsklima mit der Stimme beeinflussen

- Aktive Gesprächsführung, aktives Zuhören
- Die wichtigsten Phasen eines Telefonats
- Reklamations- und Beschwerdegespräche - als Chance nutzen
- Aggressive Gesprächssituationen deeskalieren und meistern
- Professionell auf persönliche Angriffe und Drohungen reagieren
- Gespräche positiv abschließen - Vereinbarungen treffen

## Methoden

Ihr Telefontraining ist sehr praxisnah gestaltet. Die Inhalte werden durch Kurzreferate, Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, Gruppendiskussionen und Rollenspiele vermittelt. Dabei wird das Training immer an die konkrete Situation der Teilnehmenden angepasst.

## Gesamtsumme

---

977,15 €

## IHK Akademie Westerham

---

Von-Andrian-Straße 5  
83620 Westerham bei München

## Kontakt

---



**Studienmanagerin**

**Gabriele Fabian**

+49 8063 91 272

Fabian@ihk-akademie-muenchen.de