

### Telefontraining

**Ziel:**

Teilnehmende, die regelmäßig das Telefon als Werkzeug in ihrer Arbeit einsetzen, lernen diesen Einsatz zu optimieren. Im Training wird erarbeitet, wie am Telefon ein souveräner und kompetenter Eindruck hinterlassen werden kann und welche Tipps und Tricks die Kommunikation mit schwierigen und wortkargen Gesprächspartner\*innen vereinfachen. Mit einem Telefonapparat und angeschlossenem Aufnahmegerät wird veranschaulicht, wie wichtig eine saubere Aussprache und klare Kommunikation ist.

**Zielgruppe:**

Vertrieb, Service, Innendienst, Sekretariat, etc. sind Zielgruppen für das Telefontraining. In Abhängigkeit von der Zielgruppe werden die Inhalte konkret an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst.

**Inhalte:**

- Überzeugend telefonieren
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Mehr Erfolg beim Telefonieren
- Der erste Eindruck am Telefon
- Sprach- und Sprechtechniken zur Steigerung der persönlichen Wirkung
- Effektive, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung
- Positive Sprache
- Negative Mitteilungen positiv vermitteln
- Aktives Zuhören
- Erfolgreiche Fragetechniken
- Telefongespräche mit verärgerten oder schwierigen Gesprächspartnern
- Überzeugend argumentieren – den Nutzen deutlich herausstellen
- Tipps und Tricks für eine erfolgreiche Kommunikation am Telefon

**Methoden:** Moderation, Praxisbeispiel, Rollenspiel, Audio-Aufzeichnung und Reflexion

**Dauer:** 2 Tage

**Gruppengröße:** max. 8 Personen