



## Telefonseminare

Auf Grund meiner persönlichen Erfahrungen im Bereich Telefonmarketing sind alle Seminare

### Praxisorientiert

und nicht theoretisch abgehalten

***“Der Erstkontakt mit dem Geschäftspartner, mit dem Kunden, entscheidet über die weitere Zusammenarbeit“***

Mein Seminarangebot besteht aus 4 Modulen:

#### **Basisseminar I:**

Kundenorientiertes Telefonieren  
(Grundvoraussetzung für alle anderen Seminare)

<p><b>Seminar-Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Immer gut drauf sein, geht das?</li><li>• Gesprächseröffnung / Grußformel</li><li>• Beeinflussende Faktoren am Telefon</li><li>• Stimme, Sprechweise und Körpersprache</li><li>• Gesprächsführung</li><li>• Die Kunst des Zuhörens</li><li>• u.v.m.</li></ul>	<p><b>Ziel des Seminars:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie melde ich mich am Telefon?</li><li>• Die richtige Sprechgeschwindigkeit</li><li>• Sicherheit</li><li>• Wie schaffe ich ein gutes Klima am Telefon?</li></ul>
--	---

**Basisseminar II:**

Kundenorientiertes Telefonieren

<b>Seminar-Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Frage als Element der Gesprächsführung</li><li>• Verbotene Wörter</li><li>• Klimaverbesserer</li><li>• Kommunikationsschema</li><li>• Die Ebenen der Kommunikation</li><li>• Innere Einstellung</li><li>• Gesprächsbeendung</li><li>• u.v.m.</li></ul>	<b>Ziel des Seminars:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vertiefung des Basisseminars I</li><li>• Vorbereitung auf Spezialseminare</li><li>• Flüssige Gesprächsführung, praxisorientierte Übungen an der Telefonanlage</li><li>• Noch mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden und Geschäftspartner</li></ul>
--	--

**Beschwerdemanagement am Telefon:**

<b>Seminar-Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ebenen des Beschwerdegespräches</li><li>• Ablauf eines Beschwerdegespräches</li><li>• Umgang mit den verschiedenen Kundentypen</li><li>• Typische Verhaltensweisen und Redewendungen von den verschiedenen Kundentypen</li><li>• u.v.m.</li></ul>	<b>Ziel des Seminars:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erkennen, welchen Kundentypen habe ich am Apparat (aggressiv, hektisch, sensibel oder reserviert)</li><li>• Richtlinien erlernen</li><li>• Praxisorientiertes Telefonieren mit einem Beschwerdeführer</li><li>• Ziel des Beschwerdemanagements am Telefon</li></ul>
---	---

Der Mitarbeiter am Telefon ist die Visitenkarte des Unternehmens

## Professionelle Reklamationsbehandlung

<b>Seminar-Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Kunde als Partner</li><li>• Allgemeines zum Thema Reklamation</li><li>• Reklamation als Chance</li><li>• Grundregeln der Reklamationsbehandlung</li><li>• Reklamationsbehandlung</li><li>• Reklamationsgründe</li><li>• Die richtigen Worte</li><li>• Persönliche Ansprache</li><li>• Wie formuliere ich kundenorientiert?</li></ul>	<b>Ziel des Seminars:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Professioneller Umgang mit Reklamationen</li><li>• Den Kunden als „Kunden“ behalten</li></ul>
--	---

## Alle Seminare enthalten folgende Leistungen:

- maximal 8 Teilnehmer (“Telefontraining on the Job” maximal 6 Teilnehmer)
- Unterlagen werden vorab zugesandt
- Zertifikat über die Teilnahme

## Kosten:

Preise auf Anfrage

**Gerne unterstütze und berate ich Sie bei Ihrem Vorhaben.  
Sollten Sie Fragen haben oder weiter Informationen benötigen, stehe ich Ihnen gerne  
telefonisch zur Verfügung.**

**Sie erreichen mich unter 0176-310 60 992 oder [info@schulungen-tix.de](mailto:info@schulungen-tix.de).**

Der Mitarbeiter am Telefon ist die Visitenkarte des Unternehmens