Gehst Du ran? | Telefontraining in Neumünster | 09.05.2019

28.03.2019, 14:31 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *keller ! consulting | next * level * training*

Telefontraining am 09.05.2019 in Neumünster: Gehst Du ran?

Das Neumünsteraner Unternehmen keller ! consulting bietet für alle Interessenten ein offenes Telefontraining an.

Am Telefon entsteht oftmals der erste und entscheidende Eindruck, den Kunden und Geschäftspartner von einer Organisation, einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern gewinnen. Nur wer Telefongespräche kompetent und sympathisch führt, und schwierige Situationen souverän und partnerorientiert meistert, wird seine Kunden auch weiterhin an sich binden und neue für sich gewinnen.

Allerdings haben wir beim Telefonieren nur einen Kanal - und der führt über's Ohr! Wir sehen die Mimik und Gestik unseres Gesprächspartners nicht und müssen uns ganz auf die Sprache und das Gesagte konzentrieren. Dies erfordert genaues Hinhören und richtiges Interpretieren.

Umgekehrt sollte ich mir selbst genau überlegen, wie ich meine Botschaften so rüberbringe, dass mein Gesprächspartner sie in meinem Sinne versteht und entsprechend reagiert. Dabei muss ich auch noch sympathisch und authentisch rüberkommen und auf den Gesprächspartner eingehen.

Dieses Training sensibilisiert die Teilnehmer für die Feinheiten und Besonderheiten des Telefonierens und gibt Antworten auf Fragen, wie z. B. "Wie organisiere und führe ich meine Telefongespräche ziel-, erfolgs- und kundenorientiert?" / "Wie vermeide ich Kommunikationsprobleme und reduziere Gesprächswiderstände?"

Über die Möglichkeit, an einer Telefontrainingsanlage spezifische Situationen durchspielen zu können, erhalten die Teilnehmer ein individuelles Angebot, Gelerntes direkt anzuwenden und ihre bisherige Telefonsprache zu überprüfen und zu optimieren.

Nach diesem Training haben die Akteure die Grundkniffe erlernt bzw. verfeinert, um in Zukunft jede Art von Telefongesprächen erfolgreich managen können.

Ziele / Nutzen:
• Grundlagen der Kommunikation kennen und anwenden
• Effizienz und Effektivität professionell geführter Telefonate
• Sensibilisierung zur Ein-Kanal-Kommunikation, zur Macht der Worte und der Stimme
• professionelle Kundenansprache / die richtigen Fragen stellen können
• Aktives Zuhören in der Praxis anwenden
• Jeder ist zuständig - eine Frage von Einstellung und Unternehmenskultur
• ziel- und lösungsorientiertes Agieren
• emotionale Gelassenheit bei "schwierigen" Anrufern
• Erhöhung der Servicequalität und Flexibilität am Telefon
• Stärkung der Kundenbindung, der Unternehmensverbundenheit / Identifikation
• Training von Telefongesprächen

Zielgruppe:
• alle, die selten bis häufig telefonieren und ihren Telefonstil optimieren möchten
• alle, die am Telefon informieren, beraten, verkaufen, Beschwerden entgegennehmen oder Terminvereinbarungen treffen
• Sekretäre/innen, Assistenten/innen
• MitarbeiterInnen aus der Telefonzentrale
• MitarbeiterInnen aus Marketing, Vertrieb und Service
• Berufseinsteiger

Inhalte des Trainings:
• allgemeine Regeln und Grundsätzliches
• Kommunikationsprobleme
• Kommunikationsmodelle
• Das Telefonat - Eine Stimme die nicht stimmt, verstimmt
• Merkmale eines erfolgreichen Gesprächs
• Gesprächstechniken / Gesprächstaktiken
• Ja-Aber-Methode
• Gesprächswiderstände reduzieren
• Wissenswertes über Wirkung
• Aktives Zuhören (Stufen und Techniken)
• Frageform und Zuhören
• Organisation des Telefongespräches
• häufigste Verstöße bei telefonischer Gesprächsführung
• Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
• Gesprächsleitfaden für ein Telefonat
• Praxistransfer: individuelles, situatives Training an unserer Telefontrainingsanlage

Die Veranstaltung beginnt um 09:00 Uhr, geht bis um 17:00 Uhr und kostet € 249,00 zzgl. MwSt. pro Person (inkl. Getränke, Pausensnacks, Mittagessen sowie Unterlagen auf USB-Stick). Anmeldungen sind ab sofort möglich.

Details finden Interessenten hier: https://bit.ly/1SNECGn

keller ! consulting | next * level * training

Busdorfer Weg 4

D-24625 Großharrie

Portrait

keller ! consulting ist in der Personal- und Managemententwicklung, also im Bereich Human Resources, als vordenkendes Unternehmen seit Mitte der 1990er Jahre tätig. Dabei baut das Unternehmen nach eigener Aussage auf menschliches Entwicklungspotenzial – zum Wohle seiner selbst, seines Unternehmens und der Umwelt und Gesellschaft, in der er lebt.

Die individuell auf den Geschäftspartner ausgerichtete Strategie ist – neben Wissen, Können und Praxisnähe – der Grundbaustein des Geschäftserfolges von keller ! consulting. Die national und international agierende, norddeutsche Unternehmensberatung ist aktives Mitglied im Weiterbildungsverbund Neumünster – Mittelholstein e. V., zu welchem hier entsprechende Informationen einsehbar sind: https://bit.ly/1nKCMe0

News-ID: 1043380 • Views: 642 (Stand: 01.11.2026)

Link zur Pressemitteilung:
https://www.openpr.de/news/1043380/Gehst-Du-ran-Telefontraining-in-Neumuenster-09-05-2019.html