# Konkretes Wissen in kompakter Form



## **Telefontraining Tageskurs**

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: Online

Termin: Mi. 17.06.2026 von 10:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.

pro Teilnehmer

#### **Beschreibung**

Mit diesem interaktiven Telefontraining erhalten die Seminargäste Sicherheit für die Telefonkommunikation – auch bei schwierigen Fällen.

Die Seminarteilnehmer\*innen erhalten konkrete Tipps und individuelles Feedback zu der professionellen telefonischen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern.

Schwerpunkte dieses Telefontrainings sind die telefonische Visitenkarte, die verlässliche Kundenbetreuung und der professionelle Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

#### Nutzwert

Das Telefontraining bietet Ihnen in kurzer Zeit einen kompakten Einstieg in alle Aspekte der telefonischen Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern. Es bietet Ihnen dazu umfassendes Handwerkszeug für alle Gesprächsfälle am Telefonarbeitsplatz.

Am Ende des Tages beherrschen Sie als Seminargast einen professionellen und kundenorientierten Telefonstil. Sie sind nach dem Training sicher im telefonischen Beschwerdemanagement und haben Ihre Rhetorik am Telefon verbessert.

## Lernziele

- Kundenorientiertes, richtiges Telefonieren erlernen
- Sicherheit für die Telefonkommunikation erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

#### Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen Praxiswerkstatt Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

## Veranstaltungsort

Wir treffen uns digital. Voraussetzung für die Teilnahme am Online Training ist die permanente Nutzung von Videokamera mit Audiowiedergabe und Mikrofon. Bitte achten Sie auf eine möglichst störungsfreie Lern-Umgebung und funktionsfähiges Internet.

#### Pausen-Zyklus

Unser Online Seminar beinhaltet wichtige Pausen-Zyklen Stellen Sie bitte sicher, dass Sie ausreichend Getränke und für die eingebaute Mittags-Zeit Pause eine passende Selbstverpflegung verfügbar haben

# Konkretes Wissen in kompakter Form



## **Telefontraining Tageskurs**

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: Online

Termin: Mi. 17.06.2026 von 10:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.

pro Teilnehmer

#### **Themen**

- Der erste Eindruck z\u00e4hlt: Professionelle telefonische Visitenkarte; richtiges Melden am Telefon
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Gute Rhetorik und Kommunikation im Telefongespräch
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Aktive und reaktive telefonische Gesprächsführung
- Schwierige Inhalte telefonisch verständlich machen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden am Telefon
- Sicherer Umgang mit Beschwerden in der Kundenbetreuung
- Selbstorganisation am Telefon: Mitschriften und Telefonnotizen
- Kollegiale Rufweiterleitung und telefonische Rückrufvereinbarung

# 313 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

Lernerfahrung
Praxisbezug
Fragen beantwortet
Empfehlung
Weiterempfehlung
Gesamtbewertung

#### Methoden

- Teilnehmerorientierte Bildungsdidaktik
- Themenzentrierter Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung von konkreten Praxisfällen
- Muster und Leitfäden als Transferhilfen für den Alltag
- Individuelles Feedback durch die Trainer: in und Seminargruppe

## Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

## Voraussetzungen

Dieses Telefontraining ist für alle geeignet, die beruflich telefonieren.

#### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

#### **Z**ertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

#### **Unsere Trainer / -innen**

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

# Anmeldung service@komp 040/80 81 375 Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

service@kompakttraining.de 040/80 81 375-41



**X** Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an

	Thema:	Online		
$\bigcap$	Ort:			
	Termin:			
رنعون	Preis:			
-	1.1			
Folgende <b>Teilnehm</b>	<b>er</b> melde	ich verbindlich an:		
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
Firma:				
Straße:			PLZ, Stadt:	
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
weitere Teilnehmer/i	nnen:			
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
E-Mail:				
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
E-Mail:				
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
E-Mail:				
Folgender <b>Koor</b>	dinator e	erhält eine Kopie der Semiı	pariinterlagen.	
roigender <b>Root</b>	umator	eman eme kopie der semi	larumenagen.	
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
	S I	<b>6</b> 2	Unsere Bestellnr./	
Abweichender F	kecnnun	gsempfänger ist:	Kostenstelle ist:	
Firma:				
Abteilung:				
Anrede, Vorname, Nan	ne:			
Straße:			PLZ Stadt:	
Telefon:			Fax:	
E-Mail:				
Nach Eingang Ihrer Anme Wochen vor Veranstaltun wir die gesamte Seminar	eldung erha Igstermin kö gebühr. Die Ipakttrainin	alten Sie eine Anmeldebestätigur önnen Sie kostenlos stornieren. D Stornierung bedarf der Schriftfo g.de/agb/ <b>Datenschutzerklärur</b>	utzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Ge ng und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Re Janach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten rm. Selbstverständlich ist eine Vertretung des anger ng: www.kompakttraining.de/datenschutz/	echnung. Bis zu zwei Teilnehmers berechnen

DIVA 2.8, 14-11-2025, 22:42:33 — ID 46411

Tel. +49(40) 80 81 375-0 Fax +49(40) 80 81 375-41

Dipl.-Psych. Annette Feist Dipl.-Kfm. Ingo Scheider Hamburg HRA 118788 USt-IdNr. DE299551378 E-Mail service@kompakttraining.de

Bank Hamburger Sparkasse IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31 **BIC HASPDEHHXXX** Finanzamt Hamburg Hansa

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH Hamburg HRB 136021 Dipl.-Psych. Annette Feist Dipl.-Kfm. Ingo Scheider Seite 3/3