

## Telefontraining: professionell am Telefon

**Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen**



Ort: **Nürnberg**

Termin: **Di. 13.04.2022** von 09:00 bis 16:00 Uhr

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

### Beschreibung

Dieses Telefontraining ist ein praxisnahes Softskill Seminar für Mitarbeitende, die im Beruf sicherer, professioneller und kundenorientierter telefonieren wollen – beim Einstieg, in einer neuen Jobrolle oder als Refresher zur Schärfung von Routine und Kundenfokus. Im Mittelpunkt stehen klare Sprache, ein professioneller Gesprächseinstieg, serviceorientierte Gesprächsführung und ein verlässlicher Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern am Telefon.

Trainiert werden aktives Zuhören, Fragetechniken, klare Formulierungen sowie der sichere Umgang mit schwierigen Telefonsituationen und Beschwerden. Besonders wirkungsvoll ist das Arbeitsformat mit Telefonübungsanlage, Gesprächsaufzeichnung und direktem Feedback durch die Telefontrainer. So gewinnen die Teilnehmenden mehr Sicherheit für die tägliche Telefonkommunikation.

### Was Sie aus dem Seminar mitnehmen

Nach dem Seminar telefonieren die Teilnehmenden sicherer, klarer und kundenorientierter. Sie gewinnen mehr Routine für typische Telefonsituationen und können Gespräche professioneller eröffnen, führen und verbindlich abschließen.

Sie formulieren verständlicher und kundenorientierter, setzen aktives Zuhören und gezielte Fragen bewusster ein und bleiben auch in schwierigen Situationen ruhiger und sicherer. Durch Feedback verbessern sie ihre eigene Wirkung am Telefon gezielt.

### 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

Das Seminar wird in einem Hotel in zentraler Lage und in der Nähe zum Hauptbahnhof stattfinden.

### Catering inklusive

Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.

Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

## Telefontraining: professionell am Telefon

Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen



Ort: **Nürnberg**

Termin: **Di. 13.04.2022** von 09:00 bis 16:00 Uhr

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

### Themen

- Der erste Eindruck zählt: 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

### 282 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Lernerfahrung      | ★★★★☆ |
| Praxisbezug        | ★★★★☆ |
| Fragen beantwortet | ★★★★☆ |
| Empfehlung         | ★★★★☆ |
| Weiterempfehlung   | ★★★★☆ |
| Gesamtbewertung    | ★★★★☆ |

### Arbeitsformat

Das Telefontraining ist praxisnah und auf typische Gesprächssituationen aus dem Berufsalltag ausgerichtet. Es eignet sich für neue Mitarbeitende, für Beschäftigte in neuer Rolle und für alle, die ihre Telefonkommunikation bewusst auffrischen und den Kundenfokus schärfen wollen. Gearbeitet wird mit realistischen Telefonaten aus Kundenkontakt und Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern. Besonders ist das Training mit Telefonübungsanlage: Telefongespräche werden geführt, aufgezeichnet und anschließend mit den Telefontrainern ausgewertet. So entsteht direktes, konkretes Feedback zu Gesprächseinstieg, Sprache, Wirkung, Kundenorientierung und Sicherheit am Telefon. Ergänzt wird das Seminar durch Übungen, Praxisfälle und Transferhilfen für den Berufsalltag.

### 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.

### Unsere Trainer / -innen

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

### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

# Anmeldung

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



Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

☒ Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an



Thema: **Telefontraining: professionell am Telefon: Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen**

Ort: **Nürnberg**

Termin: **Di. 13.04.2027** von 09:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Firma:                 | <input type="text"/> |                      |                      |
| Straße:                | <input type="text"/> | PLZ, Stadt:          | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

**weitere Teilnehmer/innen:**

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

☐ Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./  
Kostenstelle ist:

|                        |                      |                      |                      |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Firma:                 | <input type="text"/> |                      |                      |
| Abteilung:             | <input type="text"/> |                      |                      |
| Anrede, Vorname, Name: | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Straße:                | <input type="text"/> | PLZ Stadt:           | <input type="text"/> |
| Telefon:               | <input type="text"/> | Fax:                 | <input type="text"/> |
| E-Mail:                | <input type="text"/> |                      |                      |

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** [www.kompakttraining.de/agb/](http://www.kompakttraining.de/agb/) **Datenschutzerklärung:** [www.kompakttraining.de/datenschutz/](http://www.kompakttraining.de/datenschutz/)

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

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

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**

Banksstraße 6 · 20097 Hamburg  
Tel. +49(40) 80 81 375-0  
Fax +49(40) 80 81 375-41  
E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)

Dipl.-Psych. Annette Feist  
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider  
Hamburg HRA 118788  
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse  
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31  
BIC HASPDE33HAN  
Finanzamt Hamburg Hansa

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

Seite 3/3

