

## Module zum Thema Telefontraining

Jedes Einzelmodul (aus den Kategorien) entspricht ca. ½ bis 1 Tag

Stellen Sie sich Ihr Seminar selbst zusammen!

Sie können sich die Themen selbst zusammenstellen. Sie bestimmen, welche Themen zu der Zielgruppe und der geplanten Dauer passen. Ob die Gesamtdauer dann in einem Rutsch oder in einzelnen Steps durchgeführt wird, hängt dann auch von Ihren Rahmenbedingungen ab. Sprechen Sie uns an!

<b>Grundlagen Telefongespräche</b>	
	<b>Begrüßung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eingehende Telefonate</li> <li>– Ausgehende Telefonate</li> </ul>
	<b>Stimme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wahrnehmung der Stimme</li> <li>– Informationswert</li> </ul>
<b>Telefonverkauf</b>	
	<b>Aktive Gesprächsgestaltung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Grundregeln und Fragetechniken</li> <li>– Interesse wecken</li> <li>– Was sollte ich nicht tun?</li> <li>– Begrüßung und Aufhänger für Anruf</li> <li>– Angebot</li> <li>– Argumentationshilfen</li> <li>– Übereinkunft</li> </ul>
	<b>Aktives Telefonmarketing</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kontaktaufnahme</li> <li>– "Verkaufen" eines Besuchstermins</li> <li>– Gezielte Akquisition und Besuchsvorbereitung · Nachfassen nach Mailings</li> <li>– Grenzen des Telefons</li> </ul>
<b>Besondere Themen</b>	
	<b>Stimm- und Sprechtechniken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atemtechniken</li> <li>– Töne produzieren</li> <li>– Artikulationsübungen</li> <li>– Sprechtempo optimieren</li> <li>– Richtige Stimmlage finden</li> </ul>
	<b>Schwierige Telefonkunden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Telefoniertypen</li> <li>– Sympathieerzeugung</li> <li>– Mitreißen und Überzeugen in schwierigen Momenten</li> <li>– Vorbereiten und Begegnen von Einwänden</li> <li>– Reklamation als Chance</li> </ul>
	<b>Telefontraining für Azubis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Telefonieren im beruflichen Kontext</li> <li>– Hemmungen abbauen</li> <li>– Gekonnt weiterleiten können</li> <li>– Was tun, wenn ich keine Antwort weiß?</li> </ul>

...2

## Module zum Thema Telefontraining

Jedes Einzelmodul (aus den Kategorien) entspricht ca. ½ bis 1 Tag

<b>Fragetechniken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Geschlossene und offene Fragen</li><li>– Direkte und indirekte Fragen</li><li>– Trichterfragen</li><li>– Systemische Fragen</li><li>– Alternativ-Fragen</li><li>– ...</li></ul>
---

***Besondere Zusatzmethode könnten Schauspieler (w/m/d) speziell für den Seminareinsatz sein. Sprechen Sie uns an. Der Mehrwert ist phänomenal!***