

PARLA®-Trainings 2017

Telefontraining für Einsteiger

Von Anfang an erfolgreich am Telefon

Ziele

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeiter am Telefon maßgeblich geprägt und gibt den Ausschlag für eine positive und loyale Kundenbeziehung.

Dieses Training bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihr Sprechverhalten und Ihren Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon zu reflektieren und intensiv an diesen Punkten zu arbeiten. Wie können Sie Sympathie und Kundennähe über den heißen Draht noch besser aufbauen? Wie führen Sie auch schwierige Gespräche souverän?

Ihr Nutzen

Sie sind neu in Ihrem Unternehmen und wünschen sich noch mehr Routine bei den zahlreichen täglichen Telefonaten? Sie erfahren, wie Sie alle Schritte eines Telefonats geschickt angehen und Ihre Wirkung optimieren, um effektiv und gewinnbringend zu kommunizieren, ob mit Kunden, Lieferanten, anderen Abteilungen oder Behörden. – Denn Telefonieren mit Erfolg macht Spaß!

Inhalte

- Wie Sie ein gutes Gesprächsklima schaffen, um Ihren Gesprächspartner zu öffnen
- Der Ton macht die Musik – Wie Ihre Artikulation und Sprechtechnik Ihre Professionalität unterstützen können
- Jedes Telefonat ist nur so gut wie seine Vorbereitung – So schaffen Sie es
- Effektiv telefonieren – Wie Sie geschickt nach dem Anliegen fragen und auch bei dominanten Kunden höflich bleiben
- Mit Nichtwissen und Abwesenheit des Ansprechpartners umgehen oder gekonnt weiterleiten
- Powertalking – Wie Sie durch direkte Ansprache, positive Formulierungen und nutzenorientierte Sprache überzeugen und andere zum Handeln bringen
- Reklamation oder schlechte Laune gefällig? – Wie Sie aufgebracht Anrufern den Wind aus den Segeln nehmen und sie ruhig in der Sache auffangen
- Wie Sie selbst auch unter Stress entspannt bleiben, um ausdrucksstark zu kommunizieren
- Wenn Gespräche zu Zeitdieben werden – So bringen Sie Dauerredner elegant zum Schluss

Methoden

Zentral ist die Arbeit mit digitaler Telefontrainingsanlage, praktische Live-Übungen mit Einzel-Feedback, Impulse durch die Trainerin, Erarbeitung im Plenum, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit; Konkrete Umsetzungsschritte für die Praxis.

Seminarleiterin

Heike Heinemann, Diplom-Sprecherzieherin & -Sprecherin

- geb. 1982, seit 9 Jahren Trainerin für Kommunikation, Stimm- und Sprechtraining, Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung
- Bereichsleiterin PARLA COMMUNICATION
- Zertifizierter General Trainer, akkreditierte INSIGHTS MDI®-Beraterin
- Weiterbildung im Bereich Potenzialanalyse, Personalauswahl und Verkaufstechniken

LEADERSHIP
COMMUNICATION

INTERNATIONAL

SALES

EXECUTIVE
COACHING

Datum

06. Juli 2017

Ort

Hotel im Raum
Heidelberg

Dauer

1 Tag; 09 - 17 Uhr

Seminarleiterin



Heike Heinemann

Teilnehmeranzahl

max. 8 Teilnehmer/innen

Investition

690 EUR zzgl. MwSt.

Zielgruppe

offen