

Einleitung und Anwendung

Impressum

Lizenzbedingungen

Telefontraining: 2-Tages-Seminar (Module 1 – 4)

(Die einzelnen Module können als Halbtagesseminare eingesetzt werden)

- Hinweise zur Seminarplangestaltung
- Seminarplan Vorschlag und Blanko
- Vorlage „Teilnehmer-Erwartung“
- Vorlage „Teilnehmer-Verhaltenseinschätzung“
- Vorlage „Evaluationsbogen Teilnehmer“
- Vorlage „Evaluationsbogen Trainer“
- Vorlage „Aktionsplan“
- Vorlage „Lernbilanz“

Modul	Inhalte	Material
<p>Modul 1: Der erste Eindruck am Telefon</p>	<p>Der erste Eindruck am Telefon Sprechen Sie klar und deutlich Satzlänge, Sprache, Wortwahl Erreichbarkeit Die Telefonzentrale Professionelle Begrüßung Agieren statt reagieren Mentale Einstellung Unternehmensimage und Telefonkultur</p>	<p>Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungen Teilnehmerunterlage Arbeitsblätter Lernerfolgstest Materialübersicht</p>
<p>Modul 2: Rhetorik und Stimme</p>	<p>Kommunikation Aktives Zuhören Fragetechniken Fragen als strategisches Mittel Zauber-Worte statt Anti-Worte Die vier Ebenen einer Kommunikation</p>	<p>Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung Teilnehmerunterlagen Formulare Handouts Lernerfolgstest</p>

	<p>Ich-, Sie- und Wir-Botschaften</p> <p>Die Stimme</p>	<p>Materialübersicht</p>
<p>Modul 3: Gesprächsführung am Telefon</p>	<p>Sich vorbereiten</p> <p>Positive Einstellung</p> <p>Intuitiv geführte Telefongespräche</p> <p>Körperhaltung und Mimik</p> <p>Die Profistufen erfolgreicher Telefonate</p> <p>Emotionen: Von der Reklamation zur Referenz</p> <p>Die eigene Wahrnehmung sensibilisieren</p> <p>Umgang mit Beschwerden</p> <p>Umgang mit Einwänden</p> <p>Mit Empfehlungen arbeiten</p>	<p>Trainerleitfaden</p> <p>Präsentationsfolien</p> <p>Übungen</p> <p>Teilnehmerunterlagen</p> <p>Lösungsbeispiele</p> <p>Checkliste</p> <p>Formular</p> <p>Lernerfolgstest</p> <p>Materialübersicht</p>
<p>Modul 4: Umgang mit unterschiedlichen Gesprächstypen</p>	<p>Wahrnehmungskanäle</p> <p>Visueller-, auditiver Gesprächstyp, Gefühlsmensch</p> <p>Kommunikationseigenschaften</p> <p>Vielredner, Schweiger, Besserwisser, Misstrauische, Zauderer</p> <p>Kommunikationsähnlichkeiten aufbauen</p> <p>Typenunabhängige Fragen</p> <p>Aktive Aufwertung</p> <p>Empathie</p>	<p>Trainerleitfaden</p> <p>Präsentationsfolien</p> <p>Übungen</p> <p>Teilnehmerunterlagen</p> <p>Arbeitsblätter</p> <p>Checkliste</p> <p>Formular</p> <p>Handouts</p> <p>Lernerfolgstest</p> <p>Materialübersicht</p>