

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
Modul 1: <b>Der erste Eindruck am Telefon</b>	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	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungen Teilnehmerunterlage Arbeitsblätter Lernerfolgstest Materialübersicht
Modul 2: <b>Rhetorik und Stimme</b>	Kommunikation Aktives Zuhören Fragetechniken Fragen als strategisches Mittel Zauber-Worte statt Anti-Worte Die vier Ebenen einer Kommunikation	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung Teilnehmerunterlagen Formulare Handouts Lernerfolgstest

	<p>Ich-, Sie- und Wir-Botschaften</p> <p>Die Stimme</p>	<p>Materialübersicht</p>
<p>Modul 3: <b>Gesprächsführung am Telefon</b></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: <b>Umgang mit unterschiedlichen Gesprächstypen</b></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>