Technische Akademie Ahaus

Weiterbildungsangebot – offenes Seminar

Telefontraining

Professionelle Telefonkommunikation – Ihr Schlüssel zu erfolgreichem Support und guter Beratung!

Seminarinhalte

Die akustische Visitenkarte:
Das Telefonat ist oft der erste Kontaktpunkt und prägt den Eindruck vom Unternehmen. Eine professionelle Begrüßung und ein bewusster Umgang mit Stimme und Sprache sind entscheidend für einen positiven Start.

Anrufe weiterleiten:
Beim Weiterleiten von Anrufen ist es wichtig, freundlich zu bleiben und den Anrufer nicht einfach abzuwimmeln. Zuständigkeiten sollten klar kommuniziert und der Anrufer aktiv begleitet werden.

Anrufe beenden:
Das Gespräch sollte stets höflich und motivierend beendet werden, um einen guten Eindruck zu hinterlassen. Besonders bei neuen Kontakten ist eine positive Verabschiedung wichtig.

Freundliches, sympathisches Auftreten:
Freundlichkeit und Respekt sind die Basis für erfolgreiche Telefonate. Ein sympathisches Auftreten fördert das Vertrauen und die Gesprächsbereitschaft des Anrufers.

Deutliches, langsames Sprechen:
Langsames und deutliches Sprechen erleichtert das Verstehen und verhindert Missverständnisse. Pausen geben dem Gesprächspartner Zeit, Informationen zu verarbeiten.

Aktives Zuhören:
Aktives Zuhören zeigt Interesse und Wertschätzung gegenüber dem Anrufer. Kurze Bestätigungen und Nachfragen helfen, das Gespräch positiv zu gestalten.

Aufnehmen und Verarbeiten von Informationen:
Informationen sollten wertfrei aufgenommen und gezielt nachgefragt werden. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Fragen und eigenen Informationen schafft eine partnerschaftliche Atmosphäre.

Seminar-Nr. 277011101

Termin:
09.02.2027 bis 23.02.2027

Seminarzeiten:
di: 13:00 - 16:15 Uhr

Umfang:
8 UStd. (2 Unterrichtstage)

Gebühr:
320,00 €

Veranstalter:
Technische Akademie Ahaus (TAA) - Schloss Ahaus
Sümmermannplatz 4
48683 Ahaus
Telefon: 02561 699-201
Telefax: 02561 699-520
info@taa-ahaus.de

Anmeldeschluss:
26.01.2027

Kurzlink zum Seminar:
https://www.bbs-ahaus.de/hfda

Technische Akademie Ahaus

Nutzen-Argumentation:
Im Beratungsgespräch steht der konkrete Nutzen für den Anrufer im Mittelpunkt. Argumente sollten immer auf die Vorteile für den Gesprächspartner ausgerichtet sein.

Einwand – Vorwand:
Einwände sind sachlich und bieten die Chance zur Klärung, während Vorwände oft auf Unsicherheiten hindeuten. Beide sollten professionell und partnerschaftlich behandelt werden.

Abschlusstechniken:
Das Gespräch sollte mit einer klaren Zusammenfassung oder Vereinbarung abgeschlossen werden.
Abschlusstechniken helfen, das Gespräch zielgerichtet und positiv zu beenden.

Zusatzinformationen

Zielgruppe

Alle Personen mit Kundenkontakt.

Voraussetzungen

keine

Seminarziele

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden praxisnah zu vermitteln, wie sie Telefonate strukturiert, kundenorientiert und souverän führen. Sie lernen, auch in anspruchsvollen Situationen professionell zu agieren, Bedürfnisse präzise zu erfassen und durch wertschätzende Kommunikation nachhaltiges Vertrauen sowie eine hohe Kundenzufriedenheit aufzubauen.

Zum Seminar

Erleben Sie, wie eine strukturierte und freundliche Begrüßung am Telefon den Grundstein für ein positives Beratungsgespräch legt. Unsere Trainings vermitteln, wie Sie durch wertschätzenden Umgang, klare Zuständigkeiten und ein motivierendes Gesprächsende jeden Anrufer begeistern. Freundlichkeit, Respekt und aktives Zuhören stehen im Mittelpunkt – so schaffen Sie Vertrauen und sorgen für nachhaltige Kundenzufriedenheit.

Mit deutlicher, ruhiger Sprache und gezielten Pausen vermeiden Sie Missverständnisse und geben Ihren Gesprächspartnern Sicherheit. Lernen Sie, wie Sie auch

Technische Akademie Ahaus

ohne nonverbale Signale durch akustisches Feedback und gezielte Nachfragen überzeugen. Unsere Methoden helfen Ihnen, die Bedürfnisse Ihrer Anrufer zu erkennen, Lösungen verständlich zu vermitteln und auch in schwierigen Situationen souverän zu bleiben. Setzen Sie auf professionelle Telefonberatung – für mehr Erfolg und zufriedene Kunden.

Berufsbegleitende Durchführung an zwei Nachmittagen zu je 4 UStd.

Ansprechpartner/in

Annemarie Cordes
Seminarorganisation TAA
E-Mail: annemarie.cordes@taa-ahaus.de
Telefon: 02561 699-201

Anne Bertels
Koordination Qualifizierungen, Umschulungen
Teamleitung kaufmännische Berufe
E-Mail: anne.bertels@bbs-ahaus.de
Telefon: 02561 699-489
Telefon: 0151 41363381