

# Freundlich und verbindlich am Hörer: Telefontraining – für Auszubildende

Auch wenn die Kommunikationswege heute vielfältiger sind denn je – im Zweifelsfall greifen wir doch noch immer zum Hörer. Ob im Vertrieb, intern mit Kollegen und Vorgesetzten oder bei der Bearbeitung von Kundenanfragen und -beschwerden. Wie sich ein Telefongespräch von der ersten Sekunde an professionell, kunden- und ergebnisorientiert gestalten lässt, darum geht es in dem eintägigen Seminar „Freundlich und verbindlich am Hörer: Telefontraining – für Auszubildende“ am Schulungszentrum Essen.

## Von der Gesprächseröffnung bis zur Verabschiedung

Da man sein Gegenüber nicht sieht, ist die Vermeidung von Fehlern in der Gesprächsführung besonders wichtig. Stimmliche Grundlagen, geeignete Fragetechniken, der Umgang mit Angriffen und schwierigen Gesprächspartnern sowie eine kundenorientierte Ausdrucksweise sind zentrale Aspekte des ca. achtstündigen Trainings. Lernen Sie in praxisnahen Übungen, Ihre Gesprächspartner am Telefon selbstbewusst und freundlich zu betreuen.

### Infoveranstaltung

Lernen Sie uns persönlich kennen und klären Sie Ihre Fragen direkt mit unseren Beratern bei einer unserer Infoveranstaltungen. Alle Termine finden Sie unter: [www.bcw-weiterbildung.de/infoveranstaltung](http://www.bcw-weiterbildung.de/infoveranstaltung)

### Ihr Ansprechpartner



**Melanie Göbel**

☎ Telefon 0201 81004-313

✉ [melanie.goebel@bcw-weiterbildung.de](mailto:melanie.goebel@bcw-weiterbildung.de)

### AUF EINEN BLICK

#### Essen tagsüber

DAUER 1 Tag

UNTERRICHTSZEITEN voraussichtlich von 09:00 - 16:00 Uhr

LEHRGANGSBEGINN 23.02.2024 und 13.09.2024

#### Kosten

SEMINAR-/ LEHRGANGSGEBÜHR 100 Euro

ERMÄBIGTE SEMINAR-/ LEHRGANGSGEBÜHR 80 Euro, für Mitglieder des EUV oder AGAD.

## DIE LEHRGANGSINHALTE (AUSZUG)

- **Der Anrufer als Partner meines Unternehmens**

Grundlagen der Kommunikation am Telefon, Der Einstieg in das Telefongespräch, Kundenorientiertes Denken und Verhalten, Voraussetzungen und praktische Umsetzung, Vorteile des Telefonierens, Organisation rund um das Telefon, Einstiegsformulierungen

- **Die Psychologie der Telefonkommunikation**

Gute Stimmung/gute Stimme, Störgeräusche und ihre Auswirkung, Deutliche Aussprache, einfache Formulierungen, Aktives Zuhören, Sprechübungen, Zungenbrecher

- **Das kundenorientierte Telefongespräch**

Freundliche und kundenorientierte Ausdrucksweise, Rhetorik am Telefon, Sprechstil, Sprachstil, Erstellung eines Telefonskripts, Organisation rund um das Telefon, Gesprächseröffnung und -abschluss, Weiterverbinden, Fragetechniken, Informationsfragen, Rückfragen, Kontroll- und Bestätigungsfragen, Suggestivfragen, Gegenfragen, Schlussfolgernde Fragen, Rhetorische Fragen, Alternativfragen, Sokratische Fragen

- **Der schwierige Kunde**

Verhalten in schwierigen Situationen, Gelassener Umgang mit Angriffen, Manipulationen und Killerphrasen, Abschluss und Nachbereitung des Telefongesprächs

## ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

Es gibt keine Zulassungsvoraussetzungen.

Änderungen vorbehalten.

### Anmeldung



Unkompliziert anmelden: Das aktuelle Anmeldeformular für den jeweiligen Lehrgang finden Sie unter [www.bcw-weiterbildung.de/anmeldung](http://www.bcw-weiterbildung.de/anmeldung)

## BCW WEITERBILDUNG



**D**ie BCW Weiterbildung hat sich innerhalb der BCW-Gruppe auf praxisnahe Lehrgänge und Seminare für Berufstätige im kaufmännischen und technischen Bereich sowie in den Bereichen IT, Immobilien und Gesundheit spezialisiert. Durchführendes Institut der Qualifizierungen ist das BildungsCentrum der Wirtschaft. Das Institut wurde 1956 gegründet und blickt damit auf viele Jahrzehnte Erfahrung in der Erwachsenenbildung zurück.

*Durch die traditionell enge Verbundenheit mit Unternehmen und Verbänden der Region sind die Lehrgänge und Seminare stets am Bedarf der Wirtschaft ausgerichtet. Die besondere Praxisnähe spiegelt sich auch im Lehrpersonal wieder. Die Dozenten der Lehrgänge und Seminare sind erfahrene Praktiker, die den Stoff anhand zahlreicher Beispiele aus der eigenen Berufspraxis vermitteln.*



Das BildungsCentrum der Wirtschaft wird kontinuierlich von externen Prüfern bewertet und ist nach DIN EN ISO 9001:2015 durch die Certqua zertifiziert.