



# Kunden glücklich machen.

Vorträge, Beratung & Telefontraining mit Sina Kistner

## TELEFONTRAINING

Die „Visitenkarte eines Unternehmens“ wird das telefonische Auftreten oft genannt. Das stimmt und es ist noch mehr: Telefonate mit Kunden und Lieferanten prägen auch die Stimmung bei MitarbeiterInnen. Ein Telefontraining beachtet deshalb die besonderen Begebenheiten eines Unternehmens. Dabei bedeutet "erfolgreich" telefonieren, sich den Arbeitsalltag zu erleichtern. Schneller zum Ziel zu kommen, Gesprächspartner zu überzeugen und stets einen besonders guten Eindruck zu hinterlassen. Wie also wäre es, wenn Ihre MitarbeiterInnen und Ihre Kunden noch lieber und erfolgreicher miteinander telefonieren würden?

Ein solches Telefontraining eignet sich für alle Personen, deren Tätigkeit in Ihrem Unternehmen das Telefonieren einschließt und die damit Freude und Erfolg anstreben. Es wird nach einem ausführlichen Briefing auf Ihr Unternehmen ausgelegt und berücksichtigt die besonderen Gegebenheiten in dieser Branche. Das bedeutet nicht nur den freundlichen, sondern jetzt dabei auch noch bestimmten, vor allem aber zielorientierten Umgang mit (potentiellen) Kunden, Lieferanten und Partnern zu beherrschen, während diese sich zuvorkommend behandelt fühlen.



### ABLAUF

Das Telefontraining wird individuell auf die jeweiligen Vorkenntnisse aller TeilnehmerInnen ausgerichtet und abgestimmt. Geschicktes Vorgehen, cleveres Verhandeln, praktische Fragetechniken, Schlagfertigkeit und das eigene Wording sind als Stichworte zu nennen. Die Grundlagen der Gesprächsführung und vor allem des herausragend kundenfreundlichen und dabei natürlichen Auftretens am Telefon stellen den Schwerpunkt dar.



### MOTIVATION

Wir arbeiten sehr praktisch und ohne Beamer. Notizen sind hinfällig, da das Gelernte in Fleisch und Blut übergeht und ab diesem Moment zur eigenen beruflichen Persönlichkeit gehört. Ein individuelles Handout ist ergänzend selbstverständlich. Ein solcher Tag bringt Menschen voran und gibt Sicherheit. Spaß am Ausprobieren und die Freude darüber, wie schnell sich Erfolg einstellt, verleiht eine Menge Kraft.



### ERGEBNIS

Alle Teilnehmer verlieren eine etwaige Angst vor Telefonaten und übernehmen nach und nach viele selbst entwickelte Formulierungen in den eigenen Sprachschatz. Sie hören mich auch danach noch bildlich gesprochen flüsternd auf der eigenen Schulter sitzen. Damit geht das Training noch weit über den Trainingstag hinaus und legt auch die Basis für weiteren Fortschritt.

Wichtig: Es ist entscheidend, sich Kompetenz anzueignen. Deshalb ver(sch)wenden wir keine Kraft darauf, zu lernen wie beispielsweise gewisse Einwandbehandlungstechniken sich nennen oder wie bestimmte Verhaltensmuster und Gesprächstypen zu bezeichnen sind. Vielmehr konzentrieren wir uns auf schnelle Veränderung des Telefonverhaltens, also auf „dass“ und nicht auf „wie“.

## TELEFONTRAINING INHOUSE 1-TÄGIG

Dauer: 7 Stunden

Teilnehmeranzahl: bis 12 Personen je Gruppe

Invest: 1.800 Euro (zzgl. USt)

Schwerpunkte werden individuell im Vorfeld abgestimmt.

Stand: November 2022