



## Kundenorientiert telefonieren – die Visitenkarte des Unternehmens

Telefonieren kann doch jeder! Stimmt – aber oft machen Kleinigkeiten den großen Unterschied aus. In diesem Seminar geht es darum, Ihr Unternehmen durch kundenfreundliches Telefonieren positiv nach außen zu vertreten. Außerdem erhalten Sie Tipps, wie Sie sich klar und positiv ausdrücken können. In Konfliktgesprächen bewahren Sie einen kühlen Kopf und handeln professionell und kundenorientiert.

### Inhalte

- Die drei Ebenen eines Telefongesprächs (Technik – Inhalt – Beziehung)
- Kommunikationstechnik und Gesprächsführung
- Das Unternehmen positiv nach außen vertreten
- Die persönliche Wirkung am Telefon
- Ein freundliches Gesprächsklima schaffen
- Klare, positive Sprache verwenden
- Konfliktgespräche souverän und kundenorientiert führen
- Praktische Übungen

*„Tipps und Verbesserungsvorschläge für die Gesprächsführung in Konfliktsituationen.“*

Dauer: 1 Tag

Preis: EUR 295,- pro Person zzgl. MwSt. im offenen Seminar  
(beinhaltet Tagungsverpflegung inkl. Mittagessen)

Firmenspezifisch lt. Angebot