



## Kundenorientiert telefonieren – die Visitenkarte des Unternehmens

Das Telefon klingelt, man nimmt ab und spricht. Was ist daran schwierig? In diesem Seminar geht es darum, sich am Telefon kundenfreundlich und souverän zu verhalten. Dazu gehört eine entsprechende innere Haltung, Feinheiten in der Formulierung, eine zielorientierte Gesprächsführung, die richtige Reaktion auf unzufriedene Anrufer... Also doch kein Kinderspiel!

Oft machen Kleinigkeiten den großen Unterschied aus. Die nächsten Entscheidungen des Anrufers hängen häufig davon ab. Sie optimieren durch dieses Seminar Ihre persönliche Wirkung und Kundenfreundlichkeit am Telefon und lernen, selbst in Konfliktgesprächen souverän zu bleiben.

### Mögliche 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: Firmenspezifisch lt. Angebot  
Offenes Seminar auf Nachfrage