

# Mit dem Kunden erfolgreich telefonieren

**Zielgruppe:** Interessierte Frauen und Männer, die das Telefonieren als eine Visitenkarte ihres Unternehmens innerhalb ihrer beruflichen Tätigkeit sehen wollen.

**Inhalt:** Wenn Sie telefonieren, repräsentieren Sie Ihr Unternehmen bzw. das Unternehmen, in dem Sie tätig sind. Jedes Telefongespräch ist eine Visitenkarte. Aus Erfahrung wissen Sie, dass erfolgreiches Telefonieren auf Kompetenz, Kenntnisse und Gesprächstechniken beruht.

Wie Sie wissen, dient das Telefon dazu, um Geschäfte anzubahnen, zu vereinbaren oder abzuwickeln. Auskünfte, Reklamationen, Beschwerden oder auch Rückfragen werden im Telefonat erteilt. Dazu bedarf es fachlicher und auch psychologischer Kenntnisse, die in diesem Vortrag/Seminar behandelt werden sollen.

- Ziele:**
- ✿ Sie erfahren, wie Sie eine positive Grundeinstellung zu Ihrer Tätigkeit am Telefon und zwischen Ihren Kunden aufbauen können.
  - ✿ Sie erkennen, dass Sie mit Gesprächstechniken das Telefongespräch konstruktiv und erfolgreich beeinflussen können.
  - ✿ Sie können Ihren Sprachschatz durch gute Formulierungen und einer positiven Ausdrucksweise Resonanz verschaffen.
  - ✿ Sie lernen, höflich, kurz und präzise zu fragen.
  - ✿ Kundenorientiertes Verhalten am Telefon anwenden.

**Methodik:** Wahlweise als Vortrag oder Seminar  
Diskussion - Teilnehmeraktivitäten - Gruppenarbeit

**Medien:** Overhead - Flipchart - Unterlagen