



Telefontraining

Wie telefoniere ich erfolgreich und professionell?

Seminarziele

Ziel des Trainings ist es, Ihnen durch überzeugende und flexible Telefondialoge einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu verschaffen. Eine positive innere Haltung dem Gesprächspartner gegenüber ist spürbar und für den Telefonerfolg ein zentrales Element! Sie erlernen in diesem Training, noch kunden- und serviceorientierter zu kommunizieren sowie psychologische Hintergründe Ihres Gesprächspartners zu verstehen und darauf zu reagieren. Anhand von Beispielen aus der Praxis reflektieren Sie Ihr eigenes Telefonverhalten und verbessern Ihre Erfolge. Sie erhalten im Telefonalltag bewährte Techniken, damit Sie aus verschiedensten Gesprächssituationen mit professionell erzielten Ergebnissen hervorgehen. Ergänzend werden aktuelle, KI-gestützte Methoden als Impulse vorgestellt, die dabei unterstützen, Gesprächsverläufe zu analysieren, Kundenbedürfnisse besser zu erkennen und Telefondialoge gezielt zu optimieren.

Programminhalte

Erfolgreich telefonieren: begeistern Sie Ihre Gesprächspartner!

- Grundlagen und Instrumente kunden- und serviceorientierter Kommunikation
- Grundregeln des erfolgreichen Telefonierens: Guter Kundensupport im Innen- und Außendienst
- Freundlichkeit am Telefon – man „sieht“ auch Ihre Körpersprache
- 10 Regeln für erfolgreiche Telefonate: Servicegedanke als Wettbewerbsfaktor!

Vorbereitung ist alles – erfolgreich & professionell in unterschiedlichen Situationen telefonieren:

- Den richtigen Einstieg finden: Die Entwicklung von professionellen Gesprächsleitfäden
- Nutzenorientiert argumentieren: Umgang mit Reklamationen
- Umgang mit Widerständen: Preisargumentation
- Erfolgreicher Telefonverkauf

Methodenkoffer für Ihre Telefonate:

- Der Ton macht die Musik: Sprechtechnik und Stimmlage
- Sprachlicher Ausdruck und gute Rhetorik
- Aktives Zuhören und Fragetechniken zur Gesprächssteuerung
- Unterschiedliche Ebenen einer Nachricht
- So wirkt Ihre Stimme sympathisch: Lächeltraining

Umsetzung in die Praxis:

- Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer und deren erfolgreiche Behandlung
- Trainingstelefonate und deren Besprechung
- Das richtige Umfeld schaffen – Telefonarbeitsplatz und die richtigen Hilfsmittel

Seminarcode

KOM1011

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Tag: 09:30 - 16:00 Uhr

Ort & Termine

Münster

23.03.2026 – 24.03.2026
26.11.2026 – 27.11.2026

Hamburg

24.09.2026 – 25.09.2026

München

06.07.2026 – 07.07.2026

Seminargebühr

1.200,00 € (zzgl. MwSt.)
1.428,00 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:
Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat und
Mittagessen.



- Argumentations- und Überzeugungstechniken

Methodik

Fremd- und Selbstanalyse Aktive Übungssequenzen
Gesprächssimulation Kurze Trainerinputs Übungen mit individuellem
Feedback

Zielgruppe

Das Telefontraining wendet sich an Mitarbeiter, die Kundenpflege,
Verkauf, Beratung und Rückgewinnung ehemaliger Kunden zur
Aufgabe haben. Key-Account-Manager, Verkäufer im Innen- und
Außendienst, Sachbearbeiter und Kundendienstmitarbeiter.