

# Der gute Ton am Telefon – Gespräche erfolgreich gestalten

## Basistraining

**Ziel:** Die Teilnehmer wissen um die Bedeutung des telefonischen Kontakte zu ihren Kunden und sind in der Lage, Gesprächssituationen einzuschätzen und auch in anspruchsvollen Situationen adäquat zu handeln

**Inhalte:** **Kommunikation**

Das Telefon als Visitenkarte  
Einheitliche Meldeformel  
Qualitätskriterien am Telefon

**Persönliche Wirkungsmittel**

Womit wirken wir auf andere?  
Sprache und Sprechen  
Formulieren

**Dienstleistungsorientierung**

Gespräche führen und steuern  
Fragen und Argumentieren

**Umgang mit Emotionen**

Mit schwierigen Gesprächspartnern kompetent umgehen: Aggressive, redselige oder zögerliche Anrufer

**Methode:** Die Inhalte werden in Gruppenarbeit und Plenumsdiskussionen erarbeitet, durch Videobeispiele ergänzt und mit einer Trainings-Telefonanlage konsequent trainiert.

**Dauer:** 2 Tage