



## Das Telefontraining

# Das Telefontraining

## Die positive Visitenkarte



Es gibt nie eine zweite  
Gelegenheit für einen  
ersten Eindruck.

### Die wichtigste Schnittstelle

Um es auf den Punkt zu bringen:

Bei Mitarbeitern im Kundenservice sprechen wir von einer der wichtigsten Schnittstellen in Richtung Kunde – den „Speerspitzen“ des Unternehmens.

Dreißig, fünfzig Mal am Tag oder mehr entscheidet sich pro Mitarbeiter, ob Ihr Unternehmen einen Kunden gewinnt, hält oder verliert. Hier liegen Potenziale, die Sie mit vergleichsweise geringem Aufwand nutzbar machen können.

### Die positive Visitenkarte

Die Wirkung, die Ihre Mitarbeiter auf Kunden haben, nennen wir die „Visitenkarte des Unternehmens“. Es beginnt beim Melden am Telefon und ist für den Kunden auch spürbar bei der Bearbeitung seiner Anliegen. Der viel zitierte Begriff „Kundenorientierung“ muss daher von Ihren Mitarbeitern zunächst verstanden und dann gelebt werden. Die daraus resultierende, positive Wirkung auf Ihren Kunden wird ihn noch stärker an Ihr Unternehmen binden.

### Kundenorientierte Kommunikation

Wissen, was der Kunde will – dazu gehören schnelle, effiziente Fragestrategien. In diesem Training lernen die Teilnehmer, rasch auf den Punkt zu kommen. Sie verwenden die gewonnenen Informationen dann z.B. für eine überzeugende Argumentation. Kundenorientierung bedeutet auch, konfliktarm und zielorientiert mit Reklamationen und Widerständen umzugehen. Ihre Mitarbeiter erfahren nicht nur „wie’s geht“, sondern trainieren schwierige Situationen bis zum Können.

# Das Telefontraining

## ... beantwortet folgende Fragen



### Das Training beantwortet folgende Fragen:

- Was sind die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon?
- Wie betreibe ich kundenorientierte Kommunikation?
- Wie hole ich mir benötigte Informationen zielorientiert und schnell?
- Wie kann ich ein Gespräch im Dialog am Telefon sicher steuern?
- Wie formuliere ich wirksame Argumente?
- Wie gehe ich konfliktarm und lösungsorientiert mit Widerständen, Einwänden und Reklamationen um?
- Wie werden aus Reklamationen Verkaufschancen?
- Welche Vorteile haben einheitliche Meldetexte für beide Seiten?
- Wie bereite ich In-(!) und Outbound-Telefonate schnell und Erfolg versprechend vor?
- Was ist Kundenorientierung?



# Das Telefontraining

## Aktiver Vertrieb statt Abwicklung



### Beispiele für Trainingsinhalte

- Erkenntnisübung zur Überzeugungsarbeit am Telefon
- Fragetechniken und -strategien
- Verbalisieren
- Legitimation von Fragen
- Gesprächssteuerung
- Vorteil- / Nutzen-Argumentation
- Reklamationen + Widerstände
- Die „Ich-Botschaft“
- Nachteile der Telefonkommunikation in Vorteile verwandeln
- Das richtige Melden am Telefon
- Gesprächsvorbereitung In-(!) und Outbound Fallstudien
- Rollenübungen
- Transfersicherung in die Praxis

### Integration möglich

Sie können dieses Thema als eigenständiges Inhouse-Training buchen oder aber im Rahmen einer Konzeption ausgewählte Inhalte in andere Trainings integrieren. Wenn Sie noch mehr wissen wollen: Diskutieren Sie mit uns „Ihre“ beste Lösung – sprechen Sie mit uns!

### Aus Abwicklung wird aktiver Vertrieb

Motiviert und mit den richtigen Werkzeugen versehen kann Ihr Kundenservice bzw. Ihr Innendienst mit Kundenkontakt gute Arbeit leisten.

Weiteres Potenzial liegt sehr oft in der Art der Zusammenarbeit von Innen- und Außendienst. Diese Zusammenarbeit gehört zu den sensibelsten Prozessen im Vertrieb.

Für den Themenbereich „Zusammenarbeit von Innen- und Außendienst“ haben wir spezielle Trainings entwickelt, die es Ihnen ermöglichen, dieses Potenzial noch stärker zu nutzen – sprechen Sie mit uns!

### Kontakt aufnehmen!

#### advantos Training · Beratung · Coaching

E-Mail [info@advantos-training.eu](mailto:info@advantos-training.eu)  
 Internet [www.advantos-training.eu](http://www.advantos-training.eu)  
 Telefon- [www.advantos-training.eu/](http://www.advantos-training.eu/)  
 Training [leistungsuebersicht-training/telefontraining.html](http://leistungsuebersicht-training/telefontraining.html)

Telefon 0700 ADVANTOS  
 oder 0700 . 23 82 68 67  
 international +49 71 81 . 9 32 98 32  
 Fax +49 71 81 . 93 26 38

Adresse Trollblumenweg 2  
 D-73614 Schorndorf