

1820 Basistraining - Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag

Das Telefon ist die Visitenkarte eines Unternehmens. 70 Prozent der betrieblichen Kommunikation findet am Telefon statt. In diesem praxisorientierten Seminar „Basistraining – Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag“ lernen Sie, wie Sie Anrufer am Telefon begeistern und jedes Telefongespräch zu einem positiven Erlebnis machen können.

Die Zielgruppe:

Alle, die mit professionell geführten Telefonaten ihre Gesprächspartner begeistern wollen.

Die Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation, positives Denken und Motivation, Kundenorientierung am Telefon:
 - Sie verstehen die Psychologie am Telefon.
 - Sie erhalten Tipps & Tricks aus der Praxis.
- Das Telefon als Visitenkarte eines Unternehmens:
 - Unternehmenskultur am Telefon ist Ihnen bekannt.
 - Sie kennen Qualitätsstandards für das Telefonverhalten.
 - Sie verstehen die Telefonsituation im Büro.
 - Begrüßung von Anrufern, der erste Eindruck
- Persönliches Auftreten am Telefon: Stimme, Sprache, Sprechweise:
 - Positives Formulieren ist Ihnen vertraut
 - Lautstärke & Geschwindigkeit, Sprachmelodie
 - Sie erarbeiten eine konkrete, klare und prägnante Ausdrucksweise
 - Sie vermeiden typische Rhetorik-Fehler
 - Kommunikation auf der Beziehungsebene ist Ihnen bekannt
- Gesprächsführung, Gesprächstechnik:
 - Sie entwickeln effizientes Telefonverhalten
 - Zeitspartechiken wenden Sie konsequent an
 - Sie erwerben Kenntnis in Informationsgewinnung
 - Fragetechniken sind Ihnen vertraut
 - Tipps & Tricks aus der Praxis geben Ihnen Sicherheit
- Gesprächstraining:
 - Simulation von Telefongesprächen mit dem Trainer
 - Sie profitieren von Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsanalyse in der Gruppe (Aufzeichnung und Gesprächsanalyse mit Video)

Der Hinweis:

Das Seminar ist Teil der „WIFI-Telefonakademie“.

Die „WIFI-Telefonakademie“ besteht aus den Seminaren:



Kursbuchung und weitere Details unter **1820** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe

1820 Basistraining - Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag

1820 Basistraining – Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag (bzw. 3190 Professionelles Telefonieren)

1821 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon

1822 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden

1823 Verkaufsaktives Telefonieren

1824 Telefonakademie Fachgespräch

Besuchen Sie auch die anderen Seminare der WIFI Telefonakademie und sichern Sie sich Ihr Zeugnis „WIFI-Telefonakademie“!



Kursbuchung und weitere Details unter **1820** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe