

# 3190 Professionelles Telefonieren

Gesprächspartner am Telefon können angenehm oder unangenehm sein, verständlich oder nicht. Wir müssen mit jedem reden - oder jeder mit uns. Das Telefon als Anlauf- und Schaltstelle prägt das Image des Unternehmens entsprechend mit. Sie bereiten sich im Kurs „Professionelles Telefonieren“ auf all diese Situationen optimal vor.

## Die Zielgruppe:

Sekretär:innen, Assistent:innen und alle, die zukünftig professionell telefonieren wollen.

## Die Trainingsziele:

Neben wichtigen Grundsätzen des Verhaltens am Telefon lernen Sie vor allem

- das eigene Verhalten am Telefon zu verbessern,
- Gespräche noch kundenorientierter und professioneller zu führen sowie
- schwierige Telefonate leichter zu bewältigen.
- Sie stärken auch Ihr Selbstvertrauen und gewinnen Sicherheit beim Telefonieren.

## Die Inhalte:

Kommunikation am Telefon

- Was bedeutet Kommunikation
- Das Zusammenwirken von Inhalt und Beziehung im Telefongespräch
- Welche persönlichen Wirkungsmittel stehen zur Verfügung
- Kommunikationstechniken (aktives Zuhören, Grundregeln der Rhetorik, Fragetechnik, Einwandsbehandlung)

Professionelles Telefonieren

- Praxisorientierte Fallbeispiele für hereinkommende und hinausgehende Gespräche, Reklamation
- Aktive Telefongespräche (Gesprächsvorbereitung, -durchführung, -nachbereitung)
- Das hereinkommende Telefongespräch
- Reklamationen bedeuten neue Chancen?

Von jeder Teilnehmerin wird zumindest 1 Telefonat aufgezeichnet und analysiert.

## Weiterführende Trainings:

- 3192 Professionelles Telefonieren II
- 3193 Professionelles Telefonieren II – speziell für Callcenter, Vertrieb und Hotline

Das Seminar ist Teil der „WIFI-Telefonakademie“.

Die „WIFI-Telefonakademie“ besteht aus den Seminaren:

- 1820 Basistraining – Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag oder 3190 Professionelles Telefonieren
- 1822 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon
- 1824 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden



Kursbuchung und weitere Details unter **3190** im WIFI-Kundenportal:

[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)

## 3190 Professionelles Telefonieren

- 1826 Verkaufsaktives Telefonieren
- 1828 Telefonakademie Fachgespräch

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



Kursbuchung und weitere Details unter **3190** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)