

# 3195 Telefontraining für Lehrlinge

Lehrlinge eignen sich umfassende Grundkenntnisse an, die ihnen zu einem richtigen Verhalten am Telefon verhelfen. Sie erlangen durch das Seminar „Telefontraining für Lehrlinge“ auch mehr Sicherheit beim Telefonieren und können so die unterschiedlichsten Telefonate besser führen. Weiters trainieren Sie rationelles und kostensparendes Telefonieren.

## Die Trainingsinhalte

- Positives Denken
- Was ist Kommunikation?
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Kundenorientiertes, zielorientiertes Telefonieren
- Das korrekte Verbinden
- Gesprächsvorbereitung, Begrüßung, Hauptteil, Gesprächsende
- Gesprächsnachbereitung
- Aktives Zuhören
- Fragetechnik
- Einwandbehandlung
- Das Verhalten des Gesprächspartners erfassen und sich darauf einstellen

## Die Trainingsmethoden

- Telefongespräche werden aufgezeichnet und analysiert.
- Gruppenarbeit.



---

Kursbuchung und weitere Details unter **3195** im WIFI-Kundenportal:

[wifi.at/ooe](https://wifi.at/ooe)

Seite 1 von 1

