

# 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:

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

1822 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon

1824 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden



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

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

## 1820 Basistraining - Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag

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 **1820** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)