

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
 - Frage Techniken 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)

1821 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon

1822 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden



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

www.wifi.at/ooe

1820 Basistraining - Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag

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