

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

Mit jedem Griff zum Hörer präsentieren Sie sich selbst und das Unternehmen, für das Sie arbeiten. Das gilt im Besonderen für die Mitarbeiter im Bereich Callcenter, Vertrieb und Hotline. Sie sind die akustische Visitenkarte Ihres Unternehmens. Ihre Stimme am Telefon ist für viele Kunden und Gesprächspartner der erste Kontakt. Der erste Eindruck ist entscheidend.

Sie trainieren freundliches und kundenorientiertes Verhalten am Telefon, lernen Kundenanfragen und Beschwerden zu behandeln und können aktiv Kunden kontaktieren.

Die Zielgruppe

Mitarbeiter:innen im Bereich Callcenter, Vertrieb und Hotline

Die Voraussetzungen

Vorheriger Besuch des Seminars 3190 "Professionelles Telefonieren" oder entsprechende Praxis.

Die Trainingsinhalte

- Vertiefen der wichtigsten Inhalte des Seminars "Richtiges Verhalten am Telefon"
- Das Telefon, das modernste und effizienteste Kommunikationsmittel unserer Zeit
- Das Telefon und Sie
- Kunden-, erfolgs- und zielorientiertes Telefonieren
- Schwerpunkte, praktische, auf die Teilnehmersituation abgestimmte Übungen
- Rollenspiele

Weiterführende Trainings

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
- 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 **3193** im WIFI-Kundenportal:

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

Seite 1 von 1

