

Programm - Telefontraining

09.00 Uhr	Begrüßung und Kennenlernen, Vorstellung der Inhalte, Tagesablauf Einstieg in das Thema: Was erwarten Anrufer? Besonderheiten der Kommunikation am Telefon Die 6 Phasen eines Telefongesprächs mit Gruppenarbeiten/Übungen/Überraschungen 1. Begrüßung und Kontakt – Warum die wichtigste Phase? 2. Professionelle Problemanalyse – Weshalb entscheidend für das Ergebnis?
10.30 Uhr	Kaffeepause 15 min 3. Absicherung der Information – Warum sind Missverständnisse vorprogrammiert? 4. Lösungen erarbeiten – Wie Sie die Zustimmung des Partners bekommen!
12.00 Uhr	Mittagspause 30 min 5. Individueller Gesprächsabschluss – Zum Schluss der Blumenstrauß 6. Gesprächsende – Das Ende ist der Anfang jeder Geschäftsbeziehung Strategien für aufgebrachte Partner
13.30 Uhr	Praxistraining mit der Telefontrainingsanlage Gute Laune auf die Schnelle
15.30 Uhr	Fragen und Antworten, Feedbackrunde
ca. 16.00 Uhr	Ende des Seminartages

Für einen angenehmen Tag empfehlen wir:

Das Prinzip der 2 Füße – jeder kümmert sich während des Seminars um seine Bedürfnisse (trinken, essen, bewegen, ...)!
Fragen - es gibt keine dummen Fragen ... frag sofort nach, wenn etwas unklar ist!
Gruppenarbeiten – keiner hat so viele Ideen wie viele ... nutzen wir sie!