

# SKO 1 - Die Kunst des Telefonierens

## Kurzbeschreibung

E.T. wollte nach Hause. Und da half ihm sein Wissen übers Telefonieren. Sonst säße der arme E.T. noch heute bei Drew Barrymore im Wandschrank seine Zeit ab.

Wer im Job Kunden an der Strippe hat, sollte wissen, wie man telefoniert. Mitarbeiter/innen am Telefon sind, wie die Servicekräfte am Empfang, bedeutende Aushängeschilder und Visitenkarten des Unternehmens. Mit einer Besonderheit. Man hört nur ihre Stimmen. Das macht Telefonieren zu einer gehobenen Kunst.

Man kann auch durchs Telefon lächeln, probiere es aus. Professionelles, kultiviertes und zielgruppengerechtes Verhalten am Telefon ist für alle Mitarbeiter/innen ein Muss, die in der Nähe eines Telefons arbeiten.

Auf die Frage von Kunden nur mit ja und nein zu antworten ist genauso unergiebig und unhöflich wie schweres Atmen oder Zurückbrüllen bei einer Kundenbeschwerde. Und wie mache ich eigentlich eine Terminvereinbarung?

## Seminarinhalt:

- Grundregeln des Telefonierens
- Kniffe und Techniken
- Beschwerden am Telefon meistern
- Terminvereinbarungen per Telefon ganz einfach
- Selbstwahrnehmung vs. Fremdwahrnehmung
- Gruppengespräch und Rollenspiele

## Seminarziel

Du lernst wie man professionell telefoniert. Das Telefon ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel, um mit der Außenwelt in den Dialog zu kommen. Gerne kurz und knapp.

Auch hier gilt „wer fragt, der führt“ und „Freundlichkeit kostet nichts“.

Du erfährst etwas über Techniken und Tricks des Telefonierens und wie Du am Telefon wirkst. Und wie Du Dich mit dem alltäglichen Telefonaten wohler und selbstsicherer fühlst.

## Coach

[Katja Groß](#)

## Termine

Datum

Preis

30.11.2018 - Fr: 08:30 - 12:30 Uhr 90,00 EUR

[Anmelden](#)

Datum

Preis

30.11.2018 - Fr: 08:30 - 12:30 Uhr

90,00 EUR

[Anmelden](#)