



Das Telefon als akustische Visitenkarte

Ihre Mitarbeiter am Telefon sind die **akustische Visitenkarte** Ihres Unternehmens. Freundlichkeit, sprachliche Gewandtheit, Einfühlungsvermögen und Kompetenz am Telefon entscheiden über die Außenwirkung Ihres Hauses. Durch professionelles Telefonieren **gestalten Sie Ihre Kundenbeziehung aktiv** – direkt beim ersten Kontakt.

Das Telefon ist auch heute noch das wichtigste Instrument in Vertrieb und Service. Mit **telefonspezifischen Gesprächstechniken** und dem bewussten Einsatz Ihrer Stimme können Sie Ihre Geschäftskommunikation über diesen direkten und persönlichen „Draht“ positiv beeinflussen.



Inhalt

- Der Gesprächseinstieg: Die ersten sieben Sekunden
- Vertrauensvolle und tragfähige Gesprächsbeziehungen herstellen
- Körpersprache am Telefon? Was beim Gegenüber ankommt!
- Fragen statt sagen: Rhetorische Führung durch Hilfestellung
- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Der Ton macht die Musik
- Stil, Stimme, Außenwirkung
- Acht Eigenschaften eines Telefonprofis
- Ihr persönlicher Entwicklungsplan

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen der Telefonzentrale,
Sachbearbeiter/innen, Innen- und Außendienst,
Kundenberater/innen,
Führungskräfte, Geschäftsführer/innen

Trainerin: Britta Odenthal Impulsmarketing, Köln

Tagesseminar: 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Gruppengröße: max. 12 Teilnehmer

Hinweis: Im Focus steht in o. g. Seminar die positive Repräsentation des Unternehmens durch professionellen und freundlichen Service. Wenn Sie das Telefon als aktiven Vertriebsweg einsetzen möchten, schauen Sie sich bitte das Seminar „Strategische Neukundengewinnung am Telefon“ an.



Britta Odenthal
Impulsmarketing

Höninger Weg 288
50969 Köln

Tel.: 0221-8004256
info@impulsmarketing.com
www.impulsmarketing.com