

# Telefontraining für Auszubildende

LESEN  
S  
HÖREN  
HÖREN

- Einleitung
- Die Telefonkommunikation
  - Die verschiedenen Gesprächsarten
- Das Telefon als Serviceschnittstelle
  - Reklamations-, Beschwerdeannahme
  - Kundenorientierung geht jeden an
  - Überdenken Sie Ihre Einstellung
  - Beziehungsmanagement
- Die persönliche Visitenkarte am Telefon
  - Die Stimme
  - Die Wortwahl
  - 10 Grundregeln für die richtige Sprechweise am Telefon
- Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln
  - Richtige Formulierungen am Telefon



- Grundlagen der Kommunikation
  - Fragetechniken
- Telefonieren in der Praxis
  - Richtig melden
  - Verbinden von ankommenden Anrufen
  - Verbinden von ankommenden Anrufen in Englisch
  - Verständigungsschwierigkeiten
  - Anonyme Anrufer
  - Warteschleife
- Die Organisation der Telefonarbeit
  - Effektivität
  - Gesprächsvorbereitung
  - Gesprächsdurchführung
  - Gesprächsnachbearbeitung
- Tages-Clearing



## Geben Sie folgende Informationen:

1. Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
2. Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
3. Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
4. Was sind für Sie schwierige  
Telefonate/Telefonsituationen?
5. Was sind für Sie angenehme  
Telefonate/Telefonsituationen?
6. Welche Erwartungen haben Sie an das Training?





- Das direkte Gespräch



- Das indirekte Gespräch

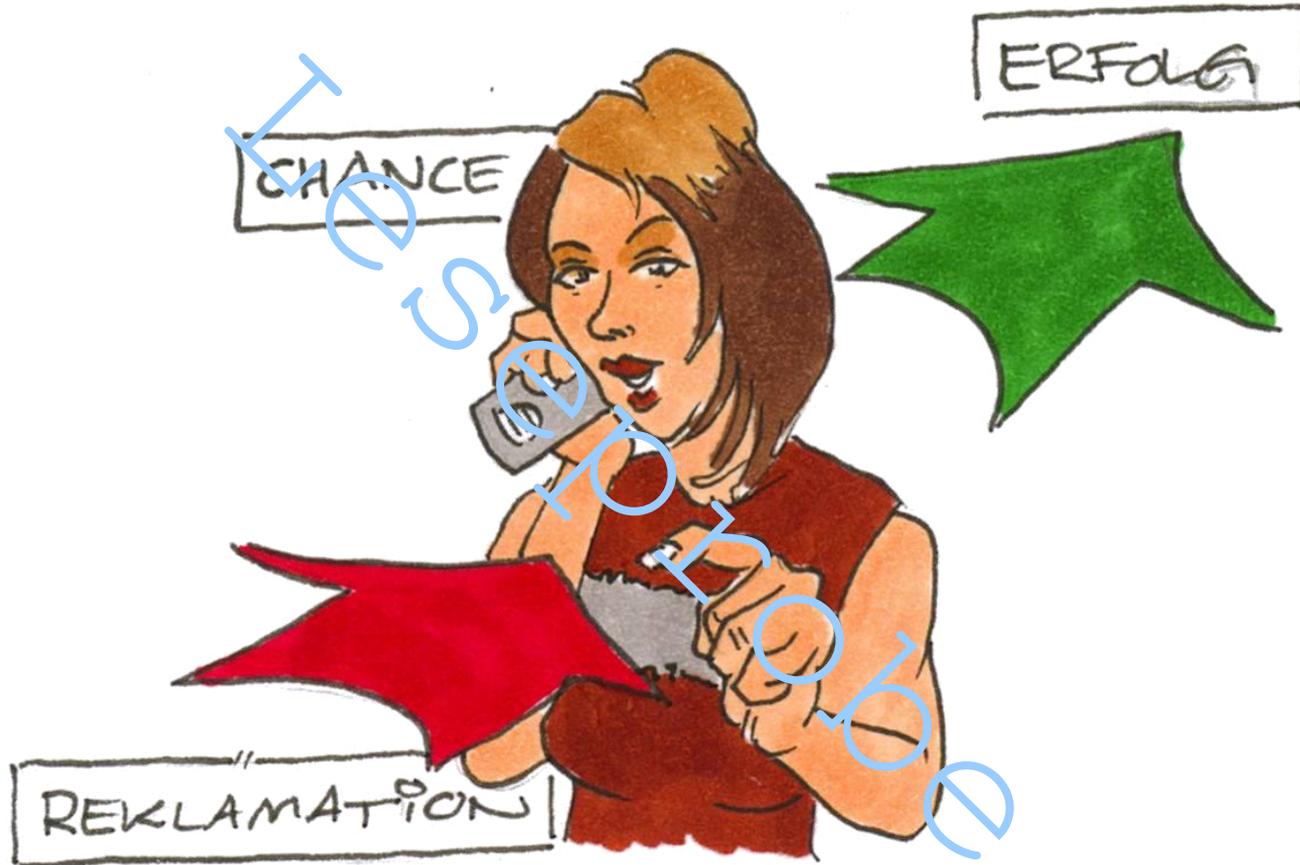


- Das schriftliche Gespräch



LESUNG 06





## Beziehung herstellen!

- Natürliche Freundlichkeit
- Engagement für den Kunden
- Interesse an den Bedürfnissen des Kunden
- Professionelles Reagieren in Konflikt- und Krisensituationen



## Die Stimme



## Die Atmung

## Die Lautstärke



LESERPRO

