

Telefontraining Teil 1 **Das Telefon als akustische Visitenkarte** **für Auszubildende, Berufsanfänger, Quereinsteiger und Wiedereinsteiger**



Copyright: Britta Odenthal Impulsmarketing

Der Sprung von der Schule zum Beruf bringt auch Veränderungen in Umgang und Kommunikation mit sich. In diesem Seminar werden die Auszubildenden für den situationsgerechten Kundenkontakt am Telefon sensibilisiert.

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

Inhalte:

1. Der Gesprächseinstieg: Die ersten sieben Sekunden.
Warum richtiger Aufbau und Struktur der Meldeformel so entscheidend sind
Übertragung der Meldeformel auf Ihren Betrieb.
2. Vertrauensvolle und tragfähige Gesprächsbeziehungen herstellen:
Verbindlichkeit von Anfang an!
3. Stimme: Ihr persönlicher Wirkungsfaktor, besonders am Telefon!
4. Aussagefähige Telefon- und Gesprächsnotizen erstellen.
Vorlage für Sie zum kostenlosen Runterladen.
5. Fragen statt sagen: Fragen bringen Informationen und aktivieren den
Gesprächspartner.
6. Acht Eigenschaften eines Telefonprofis
Womit Sie punkten können!
7. PEP Ihr persönlicher Entwicklungsplan

Seminarmethode: Präsenzveranstaltung

- Kurzvortrag und Diskussion
- Praxisbezogene Übungen und Fallbeispiele
- Auswertung und Erkenntnisaustausch
- Power-Point-Folien als PDF zum Download

Zielgruppe: Auszubildende, Berufsanfänger, Quereinsteiger, Wiedereinsteiger und alle, die mehr Souveränität am Telefon erlangen wollen

Gruppengröße: max. 15 Teilnehmer

Die Trainerin: Britta Odenthal, 30 Jahre Seminarerfahrung als Kommunikationstrainerin für Industrie, Handel und Weiterbildungsinstitute.

Präsenzseminar: Donnerstag, 25.09.2025, 12.30 bis 16.00 Uhr, 30 Minuten Pause

Kosten: 130 € pro Teilnehmer