

## **Themenvielfalt: Telefontraining - der Mitarbeiter als Repräsentant des Unternehmens**

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern durch überzeugende und flexible Telefondialoge einen Wettbewerbsvorsprung in der Praxis zu verschaffen. Das Verhalten am Telefon wird überprüft und optimiert. Es werden Vorschläge für die Argumentations- und Überzeugungstechniken am Telefon unterbreitet.

**Seminarinhalt:**

- Visitenkarte Telefon - bei uns wird gerne telefoniert
- die Körpersprache ist hörbar - Mimik am Telefon, Betonung ...
- die Wortwahl - Worte lösen Emotionen aus, positives Vokabular
- Fragen und nochmals Fragen - wer fragt, der lenkt, was andere denken
- aktive Telefongespräche - Gesprächsvorbereitung, -führung, Aufbau eines Akquisegesprächs, Agieren statt Reagieren
- Simulation an der Telefonanlage

**Termin:** Termin auf Anfrage | 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr (zwei Tagesseminare)  
(Teilnahme nur nach Voranmeldung)

**Veranstaltungsort:** Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft e. V. | Bahnhofstraße 1 | 99974 Mühlhausen

**Zielgruppe:** Mitarbeiter  
mit Kundenkontakt

**Dozent:** Frau Stoischek, Trainerin und Mediatorin

**Kosten:** 50,00 EUR

**Ansprechpartner:** Rita Laufer | Tel. 03601 403071

