

## Telefontraining für KSC / KDC-Profis

**Mitarbeiter:innen in der Telefonie stehen täglich vor der Herausforderung, viele unterschiedliche Kunden zu beraten. Um die vielfältigen Kundenanliegen erfolgreich zu lösen, ist es hierbei unerlässlich, die Mitarbeiter:innen gezielt hinsichtlich der Kommunikation zu sensibilisieren. Denn mithilfe kommunikativer Mittel lassen sich die Gespräche leichter und effizienter führen.**

**Zielgruppe:** Mitarbeiter:innen in der Telefonie, die Ihre kommunikativen Chancen bestmöglich ausschöpfen möchten.

**Ihr Nutzen:** Die Teilnehmer:innen werden in den Grundlagen der Kommunikation qualifiziert und im Training sensibilisiert und gestärkt für die weitere Telefonberatung, da sie sich während der beiden Trainingstage intensiv mit den Aspekten der erfolgreichen Gesprächsführung auseinandersetzen.

**Teilnehmer:** ab 5 bis 15 Teilnehmer

**Durchführungsart:** in Präsenz

**Dauer:** 2 Trainingstage

### Inhalte:

#### Tag 1:

- Positives Berater-Mindset
- Erfolgreiche Kundenansprache
- Verkaufsansprache-Möglichkeiten und Ideen, Kunden zu begeistern
- Entwicklung von Nutzenargumentationen
- Terminsteuerung und Tipps für die erfolgreiche Telefon- und Videoberatung
- Exkurs: Zeitmanagement
- Anspruchsvolle Gespräche und das Entstehen von Einwänden und Widerständen sowie Herangehensweisen und Lösungsmöglichkeiten
- Tipps für mehr Anspracheerfolge und eine "kundenfreundliche Sprache"

#### Tag 2:

- Transfer des Erlernten für die persönliche Ansprache: Übungssequenzen mit anschließender kollegialer Beratung
- Spontanvorträge und freie Telefontrainings
- Erarbeitung von Cross-Selling-Ansätzen
- Praxisorientierte Trainings zur aktiven Kundenansprache per Telefon
- Selbsttest zum Insights Modell
- Veränderung der Psychologie, Fokus, Gedanken mithilfe von Embodiment
- Abschlussrunde + Speedback