

# VermittlungsTrainer.de



VermittlungsTrainer.de

Inhaber: Lars Naundorf  
Korbußen 46  
07554 Korbußen bei Gera

Tel.: (036602) 90 91 65  
E-Mail: [post@vermittlungstrainer.de](mailto:post@vermittlungstrainer.de)  
Internet: [www.vermittlungstrainer.de](http://www.vermittlungstrainer.de)



## YouTube

(Telefontaining Arbeitsvermittlung)



## WORKSHOP: Erfolgreiche Kunden- und Arbeitsberatung am Telefon



- ✓ (K)ein Anschluss unter dieser Nummer
  - Phänomen, Ursachen, Abhilfe
- ✓ Das Telefon: Feind oder Gefährte
- ✓ Vorbereitung, Zielsetzung, Planung des Telefonats
  - Worauf Sie achten sollten: Tageszeit, Dauer des Gesprächs, Struktur und Dauer einzelner Gesprächsthemen
  - häusliche Umgebung beim Kunden – Vorteile und Nachteile
  - eigene Umgebung



- ✓ Körpersprache hören und aktiv beeinflussen
  - Rund 90 Prozent der zwischenmenschlichen Kommunikation funktioniert über körperliche und stimmliche Emotion. Der Inhalt wird also über das Unterbewusste transportiert.
  - Einsatz von Stimme und Körper am Telefon
  - Wahrnehmen des Anderen über diese Sinne
- ✓ gezielter Einsatz von rhetorischen Mitteln
  - Einwanderkennung, -behandlung, Mutmacher und „Machen“-förderer
  - zielführend und verbindlich telefonieren
  - Schlüsselwörter für den Erfolg, Vorsicht vor diesen Killerphrasen
  - Erfolgreiches Ende des Telefonats und verbindliche Folgeabsprache





Unsere Seminare und Workshops sind immer „live“. Das bedeutet, dass wir jede These im Seminar/ Workshop direkt ausprobieren, wie sie tatsächlich in der Praxis funktioniert.

Eine neue Idee mündet dann nicht in einer „Kann man so etwas machen?“-Diskussion, sondern in einem erkenntnisreichen Test, den der Seminarleiter vor der Gruppe durchführt.

Kann das auch schiefgehen? Ja. Und auch das gehört zum Lernen dazu. Dann probieren wir es

eben nochmal und ändern die Strategie. Solange bis es passt.



Der Workshop hilft Ihren Mitarbeitern, Ihre Kunden auch am Telefon „im Gespräch zu halten“, die Gefahr des „Verlorengehens“ einzudämmen und stattdessen zu motivieren, die Chancen, die Corona zweifelsfrei auf dem Arbeitsmarkt bietet, zu nutzen.

### **Organisation der Workshops: Vor Ort oder Online (jeden 1. Mittwoch im Monat)**

Der Workshop kann als Eintages- oder Zweitages-Veranstaltung stattfinden. Der erste Tag dient dann der Wissensvermittlung, der Vermittlung von praktischen Tipps und Impulsen sowie auf Wunsch auch Live-Anrufen bei Kunden (Online-Variante auch aufteilbar auf mehrere Tage).

„**Besonders WERTVOLL**“ bewerten Seminarteilnehmer unser Angebot, nach einer Ausprobier- und Umsetzungsphase einen zweiten, vertiefenden Workshop-Tag mit Erfahrungsaustausch und ergänzenden Tipps zu besuchen.

Als Lehrmethode wird offener Frontalunterricht eingesetzt, Fragen der Teilnehmer/innen sind dabei ausdrücklich erwünscht. Bei Bedarf werden zudem Gruppen- und Situationsübungen genutzt.

### **Nicht von der Stange:**

Vor jedem Seminar stellen wir uns den einzelnen Teilnehmern schriftlich vor und sammeln dabei zusätzlich Themenwünsche und konkrete Fragen aus dem Alltag der Teilnehmer ein, um das Seminar noch nützlicher zu machen. Kein Seminar ist bei uns von der Stange.



**Neugierig?** Wir sind nur einen Anruf weit von Ihnen entfernt:

**Telefon: 0800 0404 202 (kostenfrei)**

