

E2

## Telefontraining - Kompetent für Ihre Kunden



**STEINICKE**  
CONSULTING

### Fachkompetenz allein reicht nicht. Kommunikative Fähigkeiten werden immer wichtiger!

- ✓ Sie möchten die Qualität Ihrer Kundenkontakte verbessern?
- ✓ Sie möchten sich auf unterschiedliche Kunden besser einstellen, den richtigen Ton treffen, freundlich und kompetent wirken?
- ✓ Sie suchen nach Wegen, sich und ihr Team langfristig für die Arbeit mit dem Telefon zu begeistern?
- ✓ Sie möchten nachhaltig den Erfolg Ihres Unternehmens sichern?

### Sie sind bei uns richtig!

In persönlichen Telefonaten vertreten Sie Ihr Unternehmen täglich. Die Qualität dieser Gespräche beeinflusst nachhaltig langfristige Geschäftsbeziehungen und eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung. Können Sie Qualität definieren, in Worte fassen? Was ist erforderlich, um professionell und erfolgreich im Telefonkontakt zu sein?

In unseren Workshops erarbeiten Sie Erfolgsfaktoren aus der Praxis für die Praxis. Telefontraining - Kompetent für Ihre Kunden besteht aus 3 Modulen, die aufeinander aufbauen und in Intervallen durchgeführt werden.

### Zielgruppe

Junge, neue und erfahrene Vertriebsmitarbeiter, Mitarbeiter am Telefon oder im Telefoncenter  
kleine Teilnehmeranzahl: 6 bis max. 10 Mitarbeiter

### Dauer

Je Modul einen Tag.

### Modul 1 | Die persönliche Ausstrahlung ist Ihre Visitenkarte

- ✓ Was hindert Sie - Strategie für Angsthassen
- ✓ Ihr Körper spricht immer
- ✓ Stimme und Stimmung - Einflussfaktoren für Sie
- ✓ Richtig telefonieren - Kompetent im Inbound

### Modul 2 | Erfolgsfaktoren für Ihre Telefonate

- ✓ Kompetent und sicher - Bei Anruf Termin im Outbound
- ✓ Ihr Kunde im Mittelpunkt
- ✓ Kompetent gelöst - Einwände souverän meistern
- ✓ STEINICKES Kommunikationsketten für Ihren Erfolg

### Modul 3 | Ihre erfolgreiche Telefonparty

- ✓ Gemeinsame Vorbereitung und Nachbereitung der Telefongespräche
- ✓ Gezielte Telefonakquise - in der Praxis live telefonieren
- ✓ Begleitung in den Telefonaten mit individuellem Feedback
- ✓ Individueller Coachingpass je Mitarbeiter

### Termine + Anmeldung

- ✓ scannen + online buchen

