

TELEFONKOMPETENZ UND GESPRÄCHSFÜHRUNG IM ERSTKONTAKT

Überzeugen Sie Ihre Kunden bereits am Telefon mit professioneller Gesprächsführung, schaffen Sie Vertrauen und legen Sie den Grundstein für erfolgreiche Kundenbeziehungen. Für mehr Termine, mehr Abschlüsse und zufriedene Kunden.



DAUER

1 Tag



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Verkauf,
Account Management,
Customer Service,
Kundenbetreuung und
Unternehmertum



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

12-14 Teilnehmende

für maximale Interaktivität
und nachhaltigen Lernerfolg



KURZBESCHREIBUNG

Der Erstkontakt am Telefon entscheidet über Interesse, Sympathie und Vertrauen. Dieses Training vermittelt Ihnen die Methoden und Werkzeuge, um Anrufe professionell anzunehmen, aktiv zu steuern und Gesprächspartner von Anfang an zu überzeugen.

Sie lernen, wie Sie die richtigen Fragen stellen, Bedürfnisse frühzeitig erkennen und mit einer klaren Gesprächsstruktur den nächsten Schritt erfolgreich einleiten.

Mit vielen Praxisbeispielen, Übungen und konkreten Formulierungen entwickeln Sie Ihre persönliche Telefonkompetenz-Routine.



LERNZIELE

- Professionell und sympathisch telefonieren
- Gesprächspartner sofort abholen und positiv überraschen
- Aktiv zuhören und die richtigen Fragen stellen
- Bedürfnisse und Ziele bereits im Erstkontakt erkennen
- Gespräche klar strukturieren und steuern
- Einwände souverän behandeln
- Nächste Schritte vereinbaren und verbindlich abschliessen
- Telefonkompetenz gezielt weiterentwickeln



TYPISCHE INHALTE

- Die Bedeutung des Erstkontakts am Telefon
- Die 7 Erfolgsfaktoren für überzeugende Telefonate
- Professioneller Gesprächseinstieg und positive Begrüssung
- Fragetechniken zur Bedarfsermittlung
- Aktives Zuhören und gezieltes Nachfragen
- Einwandbehandlung am Telefon
- Überzeugend argumentieren und Nutzen vermitteln
- Gesprächsstruktur: (V)orbereiten – (F)ragen – (L)ösen – (V)ereinbaren
- Verbindliche Terminvereinbarung und nächster Schritt
- Praxisübungen und Feedback für mehr Sicherheit



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie führen Telefonate souverän und professionell, gewinnen das Vertrauen Ihrer Gesprächspartner und legen den Grundstein für erfolgreiche Kundenbeziehungen. Das erhöht Ihre Abschlussquote und schafft nachhaltigen Mehrwert für Ihr Unternehmen.

