



# SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY

by FinOptima

2-TAGES-TRAINING

FTI-2D-10

## Professionelle Telefonkompetenz & Kaltakquise

Der erste Eindruck am Telefon entscheidet – oft in Sekunden.  
Professionelle Telefonkompetenz öffnet Türen und schafft Chancen.

In diesem Training lernen Sie, wie Sie überzeugend telefonieren,  
gezielt Kontakte aufbauen und mit Kaltakquise erfolgreich  
neue Gesprächsanlässe schaffen.

So gewinnen Sie mehr Neukunden, vereinbaren qualifizierte  
Termine und stärken Ihre Kommunikation am Telefon nachhaltig.



★  
**JEDER ANRUF  
IST EINE CHANCE.  
NUTZEN SIE SIE  
PROFESSIONELL.**



### DAUER

2 Tage



### ZIELGRUPPE

Verkauf, Kundenberatung,  
Account Manager,  
Aussendienst



### SPRACHEN

Deutsch, Französisch,  
Italienisch, Englisch



### FORMAT

Präsenztraining  
(firmenintern)



### MAX. GRUPPENGROSSE

8–12 Teilnehmende  
für optimale Interaktion  
und Lernerfolg



### LERNZIELE

- Souverän und professionell am Telefon auftreten
- Gespräche strukturiert, klar und zielorientiert führen
- Kaltakquise gezielt und erfolgreich einsetzen
- Einwände professionell behandeln und überwinden
- Termine vereinbaren und Folgegespräche erfolgreich nachfassen



### TYPISCHE INHALTE

- Grundlagen professioneller Telefonkommunikation
- Die richtige Vorbereitung: Ziel, Nutzen und Gesprächsaufhänger
- Kaltakquise: Einstieg, Gesprächsführung und Bedarf ermitteln
- Argumentation und Umgang mit Einwänden
- Terminvereinbarung erfolgreich gestalten
- Nachfassen mit System und Mehrwert
- Praxisübungen, Rollenspiele und individuelles Feedback



### NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie telefonieren sicher, klar und überzeugend – auch in herausfordernden Situationen. Kaltakquise wird zu einer professionellen Möglichkeit, neue Kontakte zu gewinnen und den Vertrieb gezielt zu erweitern. So steigern Sie Ihre Abschlussquote und Ihren persönlichen Erfolg nachhaltig.



**MEHR GESPRÄCHSQUALITÄT.**  
Struktur schafft Klarheit und führt zu zielgerichteten, erfolgreichen Gesprächen.



**MEHR VERTRAUEN.**  
Echte Beziehungen entstehen durch Verständnis, Empathie und Verlässlichkeit.



**MEHR VERKAUFSERFOLG.**  
Überzeugende Gespräche schaffen Mehrwert und Abschlüsse werden zur Regel.