

Telefon- und Videocall-Skills für Azubis und junge Profis

Entfalte deine Fähigkeiten und meistere Gespräche am Telefon und in Videocalls

In einer Welt, in der die Kommunikation oft auf kurze Nachrichten, Mails und Emojis beschränkt ist, möchten wir dich einladen, die Kunst des Telefonierens neu zu entdecken. Telefonieren mag vielleicht altmodisch klingen, aber es bleibt ein wesentlicher Bestandteil der professionellen Kommunikation. Persönliche Gespräche am Telefon stärken Beziehungen, klären Missverständnisse und hinterlassen einen bleibenden Eindruck. Dies gilt natürlich nicht nur für traditionelle Telefonate, sondern auch für face-to-face Videocalls auf den diversen Plattformen. Unser Telefontraining für junge Profis zeigt dir, wie du mit Charme, Professionalität und Sicherheit bei deinem Kunden punkten kannst.

Dein Nutzen

In diesem Training lernst du verschiedene Techniken kennen, die dir helfen, auch in herausfordernden Situationen kundenorientiert zu kommunizieren. Du wirst in die Lage versetzt, die Gesprächsführung sicher in der Hand zu behalten und auf die Anliegen deines Gegenübers sowie auf deine Anliegen einzugehen. Der Einsatz deiner Stimme, Mimik und Gestik wird dabei ebenso wichtig sein wie konkrete Übungen zum Umgang mit verschiedensten Gesprächsanlässen und -verläufen.

Inhalte

- Das 1x1 der Gesprächsführung am Telefon und in Videocalls
- Kundenorientierung: Was bedeutet das für mich? Was macht einen guten Kundenkontakt aus?
- Stimme erzeugt Stimmung – Emotionen gezielt steuern
- Positives und kundenorientiertes Formulieren
- Umgang mit verschiedenen „Kudentypen“
- Deeskalierende Gesprächsführungstechniken
- In jeder Situation die Gesprächsführung sicher behalten
- #gerneperdu, aber wie?

Zielgruppe

Dieses Telefontraining richtet sich an alle Auszubildenden und junge Fachkräfte, die ihre Kommunikationsfähigkeiten am Telefon und in Videocalls verbessern wollen.

Methoden

Unser Seminar ist praxisnah und interaktiv gestaltet. Profitiere von kurzen Impulsen durch die TrainerInnen, Rollenspielen, Feedbackrunden, Einzel- und Kleingruppenübungen sowie einem moderierten Erfahrungsaustausch.

Hinweise

Teilnehmerzahl : 10 Personen

Dauer: 1 Tag

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite:

Telefon- und Videocall-Skills für Azubis und junge Profis

Seminarkennziffer E20