

SEMINAR (PRÄSENZ)

Telefontraining 4.0 - Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern

Eine souveräne und selbstbewusste Wirkung am Telefon

Nutzen

Basistraining für erfolgreiches und kundenorientiertes Telefonieren. In diesem Seminar erhalten Sie viele praktische Beispiele und wertvolle Tipps zum professionellen Telefonieren, auch für den Umgang mit kritischen Gesprächspartnern und Widerständen. Steigern Sie dabei Ihre persönliche Kommunikationskompetenz und verbessern Sie Ihre Rhetorik. In zahlreichen Gesprächssimulationen trainieren Sie schwierige Gesprächssituationen und analysieren Sie diese im Anschluss. Sie lernen, wie Sie Gespräche steuern und leiten können. Durch diese gezielte Gesprächsführung werden Sie noch selbstbewusster und erfolgreicher.

Weiterbildungen in Präsenz:

Profitieren Sie vom persönlichen Austausch mit anderen Teilnehmer/-innen, die Interaktion untereinander und den direkten Kontakt zu Ihrer/-m Trainer/-in.

Zielgruppe

Das Telefontraining ist bestens geeignet für alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, Service, Innendienst, Reklamationsmanagement und für alle, die telefonischen Kontakt mit externen und internen Kunden haben.

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Das 2-Tages-Training hat das Ziel, die persönliche Kommunikationskompetenz individuell zu verbessern. Die Teilnehmer/-innen sind in der Lage, schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern.

Übersicht der Inhalte:

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Vorbereitung von Telefongesprächen
- Aktive Gesprächsführung
- Sicher und selbstbewusst argumentieren
- Positiver Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und schwierigen Situationen

Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

13.10.2025 - 14.10.2025

Ort

Westerham bei München

Dauer

2 Tage

Termininformationen

2 Tage Vollzeit von 09:00 - 17:00 Uhr

Montag, 13.10.25

Dienstag, 14.10.25

Übernachtung in Westerham



[Weitere Infos finden Sie hier](#)

Veranstaltungsinhalt im Detail

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Durch einen professionellen Telefonkontakt heben Sie sich von der Konkurrenz ab. Dabei spielen Sympathie, Empathie und

eine positive Einstellung eine ganz entscheidende Rolle. Durch Ihr Verhalten macht Ihr Gesprächspartner positive Erfahrungen, bleibt Ihrem Unternehmen treu oder schließt einen Auftrag ab.

Das praxisnahe 2-Tages-Seminar beinhaltet folgende Schwerpunkte:

- Kundenorientiertes Verhalten bei eingehenden Gesprächen
- Vertrauen aufbauen und Sympathie wecken
- Positiv und überzeugend formulieren
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Bedürfnisse des Kunden erkennen und darauf eingehen
- Das Gesprächsklima mit der Stimme beeinflussen
- Aktive Gesprächsführung, aktives Zuhören
- Die wichtigsten Phasen eines Telefonats
- Reklamations- und Beschwerdegespräche - als Chance nutzen
- Aggressive Gesprächssituationen deeskalieren und meistern
- Professionell auf persönliche Angriffe und Drohungen reagieren
- Gespräche positiv abschließen - Vereinbarungen treffen

Methoden

Ihr Telefontraining ist sehr praxisnah gestaltet. Die Inhalte werden durch Kurzreferate, Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, Gruppendiskussionen und Rollenspiele vermittelt. Dabei wird das Training immer an die konkrete Situation der Teilnehmenden angepasst.

Gesamtsumme

1.140,00 €

Preisinformationen

inkl. Seminarunterlagen und Teilnahmebescheinigung

IHK Akademie Westerham

Von-Andrian-Straße 5
83620 Westerham bei München



Kontakt

Fragen zur Anmeldung



Sofia Fröschl

+49 89 5116 5526

Froeschl@ihk-akademie-muenchen.de

Beratung



Silvia Nützl

+49 89 5116 5517

Nuetzl@ihk-akademie-muenchen.de