



**CONSENSIS**  
**Trainingsübersicht**

**Spezielles**

**Telefontraining**

Präsentationstraining  
Emotionale Intelligenz  
Stress- und Zeitmanagement  
Beschwerde-Management  
KI-Training  
Service Excellence  
Coaching

**Verkaufs-Themen**

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Messe Training  
Selbstmarketing  
Telefonakquise-Training  
Cold Call-Training  
Beschwerdemanagement

**Interne Kommunikation**

Management Training  
Konflikt-Management  
Teambildung  
Fördergesprächs-Training  
Feedback-Training  
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH  
Drosselstrasse 21  
8038 Zürich  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch

**Telefontraining** für TelefonistInnen, Empfangs- und Kundendienst

**Professionelles Verhalten am Telefon**

Das Telefon gewinnt als Instrument der Kundenbetreuung und Kundenbindung zunehmend in allen Bereichen eines Unternehmens an Bedeutung. Motiviertes und freundliches Telefonieren bringt hohe Kundenzufriedenheit, steigert die Freude an der Arbeit sowie den guten Ruf und Erfolg Ihres Unternehmens.

Kleinigkeiten entscheiden häufig über den Erfolg des Gesprächs. Durch positive Sprachwahl, gekonnte Gesprächsführung, Fragetechnik und konkretes Verbleiben wird auch der Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen und Reklamationen souverän und zielorientiert gemeistert. Das Telefontraining hinterfragt Gewohnheiten am Telefon und setzt neue Impulse für professionelle Kundenbetreuung.

Profitieren Sie von der Erfahrung unseres Trainers als ehemaliger Leiter eines Callcenters mit rund 40 Mitarbeitenden.

**Nutzen**

**Die Teilnehmenden ...**

- Steigern ihre Souveränität, Sicherheit und Kompetenz am Telefon
- Wenden eine positivere Sprache an und kennen die wichtigsten Telefonstandards
- Verbinden Anrufende dank strukturierter Fragen gezielt mit den zuständigen Personen
- Verbessern ihre innere Einstellung zum Kontaktinstrument Telefon
- Erzielen am Telefon klare Vereinbarungen und verbleiben konkret
- Verhalten sich situativ richtig bei unterschiedlichen Gesprächsarten und Kundentypen
- Gehen souverän mit Einwänden, Reklamationen und schwierigen Situationen um
- Nutzen Fragetechniken, um Kundenbedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- Optimieren ihren persönlichen Telefonstil durch Selbstevaluation

**Haupt-Prozessmodule**

*(werden ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

**Kommunikationsgrundlagen und innere Einstellung**

- Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation am Telefon
- Eine souveräne, konstruktive Gesprächsführung durch positive innere Einstellung
- Authentische Höflichkeit und Wertschätzung als Basis erfolgreicher Kundenkommunikation
- Professionelle Distanz wahren bei gleichzeitiger Empathie

**Die Kunst des gezielten Fragens**

- Verschiedene Fragetypen kennenlernen und situationsgerecht einsetzen
- Durch strategische Fragen Win-Win-Situationen schaffen
- Mit den richtigen Fragen Interesse zeigen und präzise Antworten erhalten
- Gesprächsführung durch gezielte Fragetechniken steuern



## **CONSENSIS** **Trainingsübersicht**

### **Spezielles**

#### **Telefontraining**

Präsentationstraining  
Emotionale Intelligenz  
Stress- und Zeitmanagement  
Beschwerde-Management  
KI-Training  
Service Excellence  
Coaching

### **Verkaufs-Themen**

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Messe Training  
Selbstmarketing  
Telefonakquise-Training  
Cold Call-Training  
Beschwerdemanagement

### **Interne Kommunikation**

Management Training  
Konflikt-Management  
Teambildung  
Fördergesprächs-Training  
Feedback-Training  
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH  
Drosselstrasse 21  
8038 Zürich  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch

Telefontraining für TelefonistInnen, Empfangs- und Kundendienst

## **Professionelles Verhalten am Telefon**

Fortsetzung

### **Aktives Zuhören als Vertrauensbasis**

- Aufrichtiges Interesse zeigen und Vertrauen aufbauen
- Zwischen den Zeilen hören und unausgesprochene Bedürfnisse erkennen

### **Eisberg-Theorie und Tonalität**

- Eine Kleinigkeit kann zwischen Erfolg und Misserfolg entscheiden
- Tonalität - c'est le ton qui fait la musique - Ihre Stimme als Erfolgsfaktor
- Bewusstsein für nonverbale Signale am Telefon entwickeln

### **Das professionelle Telefongespräch**

- Einen positiven ersten und bleibenden letzten Eindruck hinterlassen
- Einheitliche, professionelle Kommunikationsstandards etablieren
- Moderne Telefon-Etikette und aktuelle Best Practices anwenden
- Durch wertschätzende Wortwahl Professionalität ausstrahlen
- Telefonate freundlich, partnerschaftlich und kompetent führen
- Gesprächsführung flexibel an unterschiedliche Charaktertypen anpassen
- Stimmlage, Sprechtempo und Aussprache optimieren

### **Veränderungskurve und Gesprächspsychologie**

- Menschliche Reaktionsmuster auf Veränderungen und unerwartete Ereignisse verstehen
- Die Psychologie hinter Reklamationen und Stresssituationen erkennen
- Emotionale Dynamiken professionell deuten und damit umgehen

### **Souveräner Umgang mit Einwänden und Reklamationen**

- Einwände professionell behandeln und Souveränität ausstrahlen
- Gelassen und konstruktiv mit persönlichen Angriffen und Beschimpfungen umgehen
- Individuelle Leitfäden für verschiedene Reklamationssituationen entwickeln
- Höflich, bestimmt und selbstbewusst Grenzen setzen
- Eskalationen vermeiden und deeskalierende Techniken anwenden

### **Praxistraining und Umsetzung**

- Realistische Rollenspiele in Einzel- und Gruppenübungen
- Transfer des Erlernten in konkrete Arbeitssituationen
- Telefonselfevaluation anhand professioneller Kriterien

### **Abschluss und persönliche Zielsetzung**

- Individuelle Entwicklungsziele definieren und dokumentieren
- Persönlichen Aktionsplan für die Umsetzung im Arbeitsalltag erstellen