



CONSENSIS
Trainingsübersicht

Spezielles

Telefontraining
Präsentationstraining
Emotionale Intelligenz
Stress- und Zeitmanagement
Reklamations-Training
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

Telefonverkaufstraining

Professionelles Verhalten am Telefon – Ziele erreichen

Jedes Telefongespräch ist eine Chance für einen starken ersten Eindruck, eine vertiefte Kundenbeziehung oder einen erfolgreichen Abschluss. Doch viele Gewohnheiten am Telefon wirken unbewusst unprofessionell oder distanziert. Dieses Training schärft Ihre Wirkung, stärkt Ihre Gesprächsführung und macht Sie zum überzeugenden Gesprächspartner – ob bei der Akquise, im Service oder im Verkauf.

Profitieren Sie vom Praxiswissen unseres Trainers – einem erfahrenen ehemaligen Leiter eines Call Centers.

Ihr Nutzen

Die Teilnehmenden ...

- Sie telefonieren souveräner, sicherer und wirkungsvoller
- Sie setzen positive Sprache gezielt ein und kennen die wichtigsten Telefonstandards
- Sie führen Gespräche strukturiert und erzielen verbindliche Vereinbarungen
- Sie erkennen Kundenbedürfnisse durch gezielte Fragetechnik
- Sie begegnen Einwänden und schwierigen Situationen mit Sicherheit
- Sie vermitteln Ihr Unternehmen sympathisch und glaubwürdig
- Sie üben alle Inhalte in realistischen 1:1-Situationen und erhalten direktes Feedback
- Sie steigern Ihre Abschlussquote durch eine klare, zielorientierte Gesprächsführung
- Sie gehen motivierter und mit mehr Freude ans Telefon

Haupt-Prozessmodule

(werden ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)

- Schlüsselfaktoren zwischenmenschlicher Kommunikation
- Massgeschneiderte Gesprächsleitfäden erarbeiten - Praxisnah und sofort einsetzbar
- Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- Verbindliche Abmachungen erzielen und konkret verbleiben
- Überzeugend argumentieren und Einwände professionell behandeln
- Stimmbildung und Tonalität: Mit der Stimme Vertrauen aufbauen
- Kunden zu Verbündeten machen - Win-Win-Strategien leben
- Vom kompetenten Berater zum unentbehrlichen Partner werden
- Umsetzungspunkte aus der Telefon-Evaluation ableiten und fixieren
- Die eigene Wirkung am Telefon reflektieren und gezielt verbessern
- Positive innere Haltung als Grundlage für überzeugende Gespräche