



## Telefontraining: Inbound-Grundkurs (Kurs-ID: K01)

### Seminarziel

In diesem Telefontraining-Seminar wird Ihnen gezeigt, wie Sie das Telefonieren optimieren und Ihren Kundenservice kontinuierlich verbessern. Sie erlernen die Grundlagen der Kommunikation, den Umgang mit schwierigen Kunden, aktives und passives Zuhören und wie Sie selbstbewusst Gesprächstechniken anwenden.

Dieses Seminar kann auf Wunsch in **englischer Sprache** abgehalten werden.

### Einzelcoaching, Workshop, Firmenseminar oder Inhouseschulung

Alle angebotenen Soft-Skills-Kurse können auch als Einzelcoaching, Workshop oder Firmenseminar im Schulungszentrum Arnsberg, Berlin, Bremen, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Erfurt, Essen, Frankfurt, Hamburg, Hannover, Kassel, Koblenz, Köln, Leipzig, München, Münster, Nürnberg, Paderborn, Potsdam, Regensburg, Saarbrücken, Siegen und Stuttgart sowie als Inhouseschulung beim Kunden mit individuellen Inhalten und Terminen durchgeführt werden.

### Kursvoraussetzungen

Zielgruppe im Telefontraining sind alle Personen, die im Innendienst tätig sind und die die Kundenkontakte in erster Linie über das Telefon herstellen und halten. Dabei ist unwichtig, ob der Schwerpunkt auf eingehenden oder ausgehenden Gesprächen liegt.

### Kursinhalte

- Kundenorientiertes Verhalten bei eingehenden Gesprächen
- Am Telefon Sympathie wecken und Kontakt halten
- Ersten Kontakt herstellen
- Das Gesprächsklima mit der Stimme beeinflussen
- Aktive Gesprächsführung, aktives Zuhören und Wiederholen
- Die wichtigen Phasen eines Telefonates
- Professionell am Telefon Termine machen
- Eine professionelle Kundenbeziehung schaffen und halten
- Mit Beschwerden und Reklamationen umgehen lernen
- Das Gespräch gekonnt und freundlich beenden

### Trainerprofil

Unsere Trainer und Trainerinnen verfügen über eine Seminarerfahrung von mindestens 10 Jahren. Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne aussagekräftige Trainerprofile zu.

Ihre **Ansprechpartner**  
für unsere  
Soft-Skills-Seminare

Frau Isabella Borowik  
Tel. 0231.5191986

Frau Anja Fuchs  
Tel. 0201.9227866

Frau Petra Mackenroth  
Tel. 0561.47585620

Geschäftszeit von  
08.00 bis 16.30 Uhr

E-Mail  
anfrage@soft-skills-schulungen.de

## Unsere Softskills Seminare

Telefontraining

**Inbound**

**Neukunden gewinnen am Telefon**

**Kundenorientierung**

Vertriebstraining

**Innendienst**

**Telefonakquise**

Kommunikation

**Grundkurs**

**Stärken <-> Schwächen**

**Kollege <-> Vorgesetzter**

Gedächtnistraining

MindManager

**Grundkurs**

**Aufbau**

**Workshop**

**Sharepoint**

Persolog®

Personal

**Interview**

ProjektManagement

**Einführung**

**IT-Projekte**

**Office**

**Office Optimierung**

Rhetorik mit PowerPoint

Stressbewältigung

Teamtrainings

**Teambuilding - Team-Starts**

**Teamentwicklung**

**Wertschätzende Kommunikation**

**Teamkonflikte**

Wirkungsvoll Präsentieren

Führungskräfte Entwicklung

Personalentwicklung

Zeitmanagement

Onboarding

## Inklusivleistungen bei Ihrer Seminarbuchung

- Kalt- und Warmgetränke
- Pausensnacks
- warmes Mittagessen
- Teilnahmezertifikat
- Seminarunterlage bzw. Seminar-Handout

## Unsere Seminar-Durchführungsgarantie

Damit Sie die Gewissheit haben, dass der Kurs stattfindet, obwohl nur Ihre Anmeldung vorliegt, wird der entsprechende Kurs individualisiert, d.h. es wird ein Einzeltraining mit verkürzter Seminardauer und telefonischer Vorabberatung bei gleichem oder ähnlichem Seminarpreis definiert. Bitte erfragen Sie die Durchführungsgarantie für das jeweilige Seminar.

## Seminardauer

2 Tage

## Seminarzeiten

9 - 16 Uhr

## Seminarpreis

1.000,00 € zzgl. MwSt. ( 1.190,00 € inkl. 19% MwSt.)

## Veranstaltungsorte

Sie können unsere Soft-Skills-Seminare an allen unseren Veranstaltungsorten buchen, zudem vor Ort bei Ihnen im Hause (bundesweit)

## Kurslink mit Terminen

[Telefontraining Inbound](#)