

# RICHTIG TELEFONIEREN

**Mehr Umsatz, höhere Effizienz & Kundenzufriedenheit  
mit professioneller Telefonie // ein dreiteiliger Workshop**

# WORUM ES GEHT

- Telefonie ist eine Visitenkarte Ihres Unternehmens. Überlassen Sie Freundlichkeit, Verbindlichkeit und Know How Ihres Teams deshalb nicht dem Zufall
  - Professionelle Telefonie schafft Kundenzufriedenheit, stärkt Ihr Image, sorgt für Umsatz und zufriedene Mitarbeiter
- 
- In drei Halbtages-Bausteinen beschäftigen wir uns mit den Basics der Business-Telefonie, führen im Anschluss gemeinsam Kundengespräche und zeichnen diese auf
  - Dann analysieren wir diese Gespräche Satz für Satz, erarbeiten so ganz konkret das Verbesserungspotential und setzen es in der Folge gezielt um
  - Damit stellen wir höchstmöglichen Praxisbezug sicher und die sofortige Umsetzung des gemeinsam Erlernten

# INHALTE UND ZIELGRUPPE

- Basiswissen Kundentelefonie und Kommunikation
- Kennenlernen verschiedener Kommunikationsmodelle
- Welcher Kommunikationstyp bin ich
- Wer fragt, führt – aktives Zuhören
- Die Do`s und Dont`s der Kundentelefonie
- Starke vs. schwache Formulierungen
- Einwände richtig nutzen
- Inhalte zusammenfassen und konkrete Vereinbarungen treffen
  
- Dieses Coaching ist geeignet für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

# IHR MODERATOR UND COACH:

**Andreas Vetter**

Kommunikationstrainer

Stichworte:

- umfassende Vertriebserfahrung als Verkäufer und Führungskraft
- certified Manager Mercedes-Benz
- zertifizierter Trainer und zertifizierter Businessmoderator
- [www.andreasvetter-training.de](http://www.andreasvetter-training.de)
- [info@andreasvetter-training.de](mailto:info@andreasvetter-training.de)
- Mobiltelefon: 0151 688 475 45



# TERMINE UND HONORAR:

- Drei Bausteine, je ½ Tag
- ggf. ein weiterer Termin als Follow-Up nach 8-12 Wochen
- Honorar je Baustein: EUR 569,00 inkl. Handouts zzgl. MwSt.
- max. vier Teilnehmer, Termine nach Vereinbarung

