Einleitung und Anwendung
Impressum
Lizenzbedingungen

Telefontraining: 2-Tages-Seminar (Module 1 – 4)

(Die einzelnen Module können als Halbtagesseminare eingesetzt werden)

Hinweise zur Seminarplangestaltung
Seminarplan Vorschlag und Blanko
Vorlage „Teilnehmer-Erwartung“
Vorlage „Teilnehmer-Verhaltenseinschätzung“
Vorlage „Evaluationsbogen Teilnehmer“
Vorlage „Evaluationsbogen Trainer“
Vorlage „Aktionsplan“
Vorlage „Lernbilanz“

Modul	Inhalte	Material
Modul 1: **Der erste Eindruck am Telefon**	Der erste Eindruck am Telefon Sprechen Sie klar und deutlich Satzlänge, Sprache, Wortwahl Erreichbarkeit Die Telefonzentrale Professionelle Begrüßung Agieren statt reagieren Mentale Einstellung Unternehmensimage und Telefonkultur	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungen Teilnehmerunterlage Arbeitsblätter Lernerfolgstest Materialübersicht
Zusatzmaterial: *Lernerfolgstest als PC-Lernquiz*		
Modul 2: **Rhetorik und Stimme**	Kommunikation Aktives Zuhören Fragetechniken Fragen als strategisches Mittel Zauber-Worte statt Anti-Worte Die vier Ebenen einer Kommunikation	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung Teilnehmerunterlagen Formulare Handouts Lernerfolgstest

	Ich-, Sie- und Wir-Botschaften Die Stimme	Materialübersicht
Zusatzmaterial: *30-Minuten-Baustein „Fragetechnik“* *30-Minuten-Baustein „Ich- und Du-Botschaften“* *Lernerfolgstest als PC-Quiz*		
Modul 3: **Gesprächsführung am Telefon**	Sich vorbereiten Positive Einstellung Intuitiv geführte Telefongespräche Körperhaltung und Mimik Die Profistufen erfolgreicher Telefonate Emotionen: Von der Reklamation zur Referenz Die eigene Wahrnehmung sensibilisieren Umgang mit Beschwerden Umgang mit Einwänden Mit Empfehlungen arbeiten	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungen Teilnehmerunterlagen Lösungsbeispiele Checkliste Formular Lernerfolgstest Materialübersicht
Zusatzmaterial: *Lernerfolgstest als PC-Quiz*		
Modul 4: **Umgang mit unterschiedlichen Gesprächstypen**	Wahrnehmungskanäle Visueller-, auditiver Gesprächstyp, Gefühlsmensch Kommunikationseigenschaften Vielredner, Schweiger, Besserwisser, Misstrauische, Zauderer Kommunikationsähnlichkeiten aufbauen Typenunabhängige Fragen Aktive Aufwertung Empathie	Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übungen Teilnehmerunterlagen Arbeitsblätter Checkliste Formular Handouts Lernerfolgstest Materialübersicht
Zusatzmaterial: *Lernerfolgstest als PC-Quiz*		

30-Minuten-Bausteine

(Die Bausteine können auch unabhängig als eigene 30-Minuten-Trainings durchgeführt werden)

Hinweise zum 30-Minuten-Trainingskonzept

Rolle eines 30-Minuten-Trainers

Baustein	Inhalte	Material
Fragetechnik	Fragetechnik Fragestellung Arten von Fragen	Dramaturgie Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung Teilnehmerunterlagen Materialübersicht
Ich- und Du-Botschaften	Trennung von Sachbotschaft und emotionaler Botschaft Effektivität von Ich-Botschaften Schwierigkeiten bei der Anwendung von Ich-Botschaften	Dramaturgie Trainerleitfaden Präsentationsfolien Übung Teilnehmerunterlagen Materialübersicht

Mikro-Trainings

(Ausgekoppelte Lerneinheiten zur Durchführung 5- bis 6-minütiger Kurzvorträge)

Einleitung

Mikro-Training „Gesprächstypen“

Mikro-Training „Positive Einstellung am Telefon“

PC-Lernquiz

(Die PC-Quiz sind eine spielerische Ausführung der Lernerfolgstests)

Anleitung
Quiz „Der erste Eindruck am Telefon“
Quiz „Rhetorik und Stimme“
Quiz „Gesprächsführung am Telefon“
Quiz „Umgang mit Gesprächstypen“

Methoden und Vorlagen als Zusatzmaterial

(Diese Materialien sind themenneutral und ergänzend zum Seminarthema einsetzbar)

Kreative Methoden zum Seminareinstieg, zum Kennenlernen und zur Tagesauswertung
Spiele zur Gruppenaufteilung
Illustrationen zur Visualisierung von Seminarsituationen
Feedback-Mustervorlagen

Weitere Seminarpakete und Materialien

Unser Verlag bietet weitere Seminarpakete und über 700 Methoden, Spiele, Übungen, Tools und Vorlagen für Trainings, Coaching und Personalentwicklung.

Blättern Sie online durch unseren Katalog (*einfach anklicken*) und verschaffen Sie sich einen Überblick. Die Titel sind direkt mit unserem Internetshop verlinkt. Dort erhalten Sie Produktdetails, Inhaltsverzeichnisse oder Mustermaterialien.