

VideoTool Telefontraining:

Die fünf Fallbeispiele mit insgesamt 18 Video-Spielszenen verdeutlichen wichtige Aspekte rund um das Thema Telefontraining. Anhand der Videos samt Begleitmaterialien wie Checklisten, Handouts und Übungen wird das Wissen zum jeweiligen Teilbereich erarbeitet, vermittelt, angewandt und ggf. vertieft.

Titel	Beschreibung	Video-Nr.	Laufzeit
<p>Telefonrhetorik</p> 	<p>Sechs kurze Videofallbeispiele zeigen drei wichtige rhetorische Mittel am Telefon: richtiges Melden, positive Formulierungen und kundenorientierte Äußerungen.</p>	<p>Video_1a Video_1b Video_1c Video_1d Video_1e Video_1f</p>	<p>00:00:16 00:00:13 00:00:03 00:00:03 00:00:02 00:00:18 Gesamtspielzeit: 00:00:55</p>
<p>Kundenbetreuung am Telefon</p> 	<p>Zwei Videobeispiele zeigen jeweils ein negatives und ein positives Beispiel für telefonische Kundenbetreuung.</p>	<p>Video_2a Video_2b</p>	<p>00:00:43 00:00:33 Gesamtspielzeit: 00:01:16</p>
<p>Anrufe bei Kunden</p> 	<p>Zwei Fallbeispiele zeigen positive und negative Verhaltensweisen zum Thema „Anrufe bei Kunden“.</p>	<p>Video_3a Video_3b</p>	<p>00:01:20 00:02:00 Gesamtspielzeit: 00:03:20</p>

<p>Umgang mit Einwänden</p> 	<p>Sechs Videosequenzen zeigen typische Einwände von Kunden sowie Strategien zum Umgang mit Einwänden.</p>	<p>Video_4a Video_4b Video_4c Video_4d Video_4e Video_4f</p>	<p>00:00:22 00:00:14 00:00:12 00:00:08 00:00:13 00:00:15</p> <p>Gesamtspielzeit: 00:01:24</p>
<p>Umgang mit Beschwerden</p> 	<p>Zwei Spielszenen zeigen negative und positive Verhaltensformen im Umgang mit Beschwerden.</p>	<p>Video_5a Video_5b</p>	<p>00:00:40 00:00:49</p> <p>Gesamtspielzeit: 00:01:29</p>