

Basiswissen telefonischer Kundenkontakt

Assistenz und Officemanagement

Ausbildung

Vertrieb und Verkauf

Wenn Sie bisher kaum oder wenig Kundenkontakt am Telefon hatten, erhalten Sie eine grundlegende Einführung in das kundenorientierte Telefonverhalten. Sie erfahren, welche Grundanforderungen Sie für das sichere Auftreten benötigen. Darüber hinaus erlernen Sie, mit welchen Mitteln Sie Gespräche strukturieren können und bei schwierigen Gesprächen souverän bleiben.

Inhalte:

- **Basiswissen Telefonverhalten**
 - Persönlicher oder telefonischer Kundenkontakt: Unterschiede und Gemeinsamkeiten
 - Bausteine erfolgreicher Telefonate: Stimme, Sach- und Beziehungsebene
- **Grundanforderungen für das Verhalten am Telefon**
 - Ihr Verhalten am Telefon und die häufigsten Fehler
 - Die positive Grundeinstellung
 - Die gute Vorbereitung
 - Die Steigerung der Ausdrucksfähigkeit
 - Positive und wirkungsvolle Wortwahl
- **Telefonate besser verstehen und führen**
 - Der Gesprächsleitfaden für das Kundengespräch
 - Umgang mit englischsprachigen Gesprächspartner:innen
 - Typengerecht telefonieren
 - Informationen der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners erkennen
 - Zuhör- und Fragetechniken
 - Telefonkontakt unter Kolleg:innen
- **Strategien für schwierige Gespräche**
 - Kurz angebundene Gesprächspartner:innen
 - Der Umgang mit Vielredner:innen
 - Beleidigende und aggressive Gesprächspartner:innen
 - Wie lassen sich schlechte Nachrichten überbringen?
 - Der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
 - Die Notfallstrategie bei ausweglosen Gesprächen

Methoden:

Kurze theoretische Hintergründe, Gruppenarbeit, Selbstanalyse, praktische Übungen mit einer Telefonanlage und persönlichem Feedback

Kurs-ID:

2497

Referent:in:

Björn Thullner

Dipl.-Ökonom, Zertifizierter Professional Scrum Master Zertifizierter Trainer für das persolog Persönlichkeits-Modell (DISC-Modell) Akkreditierter Trainer für das Team Management System (TMS)

Gebühr:

550,00 €

Termin:

Start: 29.01.2027, 09:00

Ende: 29.01.2027, 16:30

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen und Auszubildende, die bisher keinen oder wenig Kundenkontakt am Telefon hatten.

Ort:

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.

– Akademie der Wirtschaft –

Karthäuserstraße 23

34117 Kassel

Telefon 0561 1091-53

Anmeldung:

[Hier geht es zur Anmeldung](#)