

## Erfolgreiche Kommunikation am Telefon

Es bestehen große Unterschiede zwischen der Kommunikation von Face-to-Face und der Kommunikation am Telefon. Lernen Sie die wichtigsten Faktoren und wie Sie den Gesprächsverlauf aktiv gestalten können. Auch ein optimal eingerichteter Telefonarbeitsplatz und die richtigen Fragetechniken gehören zu einer erfolgreichen Kommunikation am Telefon.

### Inhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationstechniken und -Instrumente
- Unterschiede zwischen Face-to Face und Kommunikation am Telefon
- Telefonarbeitsplatz einrichten
- Verhalten am Telefon
- Gesprächsverlauf aktiv gestalten
- Phasen von Telefongesprächen
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Aufstellung eines Argumentationskatalogs
- Telefonsünden vermeiden

### Lernziel

- Klarer und erfolgreicher zu kommunizieren
- Professionell kommunizieren, souverän auftreten

### Methodik

- Experten-Input
- Praxisnahe Übungen
- Fallbeispiele
- Erfahrungsaustausch
- Hilfen zum Transfer in den Alltag

### Zielgruppe

- Fach- und Führungskräfte
- Alle, die ihr Kommunikationsverhalten am Telefon reflektieren und optimieren möchten

### Seminardauer

2 Tage

von 09:00 Uhr – 17:00 Uhr

### Teilnahmegebühr

**1.390,00 €** inkl. Arbeitsunterlagen und Tagesverpflegung und zzgl. MwSt.  
(1.654,10 € inkl. MwSt.)

### Übernachungskosten

Entnehmen Sie bitte unseren Standortseiten


### Stornobedingungen

Kostenfreie Stornierung bis zu 21 Tage vor Seminarbeginn

**Jetzt anmelden!**

 [anmeldung@akademie-wissen.de](mailto:anmeldung@akademie-wissen.de)

 06691 / 779 27 50

 06691 / 779 27 59