

Professionell kommunizieren

Detaillierte Inhaltsübersicht des Trainings

Professionell kommunizieren

Module des Trainings

1/4



1. Testen Sie Ihre Telefonkompetenz

Ihre Wirkung in der Kommunikation - Welcher Kommunikationstyp sind Sie?



2. Verhalten am Telefon

Angemessen und passend am Telefon reagieren



3. Kommunikation und Wirkung

Mit Ihrer Ansprache jeden Menschen erreichen



4. Sender und Empfänger

Sprechen wie Menschen denken



5. Gesprächsführung

Den Gesprächspartner souverän führen



6. Die Ebenen der Kommunikation

Die unterschiedlichen Ebenen der Kommunikation kenne und beherrschen



7. Die 10 goldenen Verhaltensweisen am Telefon

Fettnäpfchen gekonnt entkommen



8. Stimme macht Stimmung

Mit Stimme und Rhetorik im Gespräch gewinnen

Die gesamte Lernzeit beträgt ca. 12 Stunden ggfs. zuzüglich 45 Minuten Telefoncoaching



Selbstanalyse - Wie sehe ich Verkaufen?



11 animierte Lehrvideos (40 Minuten)



3 E-Learnings zur Festigung des Wissens



3 Transferaufgaben



16 Podcasts für unterwegs (50 Minuten)



20 Seiten E-Book zum Nachlesen



15 Lernkarten für Wissen auf den schnellen Blick



Abschlusszertifikat

1. Testen Sie Ihre Telefonkompetenz

Ihre Wirkung in der Kommunikation -
Welcher Kommunikationstyp sind Sie?

- Wie ich am Telefon wirke
- Stärken und Potentiale selbst erkennen
- Mein Kommunikationsverhalten
- Gut, besser, ich
- Schritt für Schritt stärker werden

2. Verhalten am Telefon

Angemessen und passend am Telefon
reagieren

- Verhaltensregeln kennen und nutzen
- Zauberwörter am Telefon
- Ein gern gehörter Gesprächspartner sein
- Erfolgreich wirken
- Menschen mitreißen

3. Kommunikation und Wirkung

Mit Ihrer Ansprache jeden Menschen
erreichen

- Natürlich bleiben
- Achtsamkeit und Wahrnehmung
- Positiv formulieren
- Körpersprache am Telefon
- Der positive Abschluss

4. Sender und Empfänger

Sprechen wie Menschen denken

- Was versteht mein Empfänger?
- Empfängerorientierte Kommunikation
- Kurz und knapp formulieren
- Verständlich sprechen
- Sprechen, wie Menschen denken

5. Gesprächsführung

Den Gesprächspartner souverän führen

- Gesprächsaufbau
- Zielsetzung für Gespräche
- Struktur
- Fragen und Antworten
- Zuhören und Pausen

6. Die Ebenen der Kommunikation

Die unterschiedlichen Ebenen der
Kommunikation kenne und beherrschen

- Die Ebenen der Kommunikation
- Auf unterschiedlichen Ebenen sprechen
- Stark auf der Sach- und Beziehungsebene
- Stimmungen heraushören
- Ruhig bleiben bei Stress am Telefon

7. Die 10 goldenen Verhaltensweisen am Telefon

Fettnäpfchen gekonnt entkommen

- Do's und Don'ts
- Gespräche in Gang halten
- Positiv formulieren
- Die Wichtigkeit von Notizen
- Erfolgserlebnisse planen

8. Stimme macht Stimmung

Mit Stimme und Rhetorik im Gespräch gewinnen

- Die Wirkung meiner Stimme
- Die passende Tonlage
- Meine Stimme richtig einsetzen
- Stimmtricks
- Die Stimme als emotionales Werkzeug