

Professionell kommunizieren

Detaillierte Inhaltsübersicht des Trainings



1. Testen Sie Ihre Telefonkompetenz

Lernen Sie sich selbst einzuschätzen



2. Verhalten am Telefon

Erfolgreich mit dem richtigen Verhalten am Telefon



3. Kommunikation und Wirkung

Mehr Erfolg durch die passende Kommunikation zum richtigen Zeitpunkt



4. Sender und Empfänger

Auf den Punkt kommunizieren und Missverständnisse vermeiden



5. Gesprächsführung

Gespräche in die gewünschte Richtung lenken und führen



6. Die Ebenen der Kommunikation

Den Gesprächspartner auf der richtigen Ebene erreichen und überzeugen



7. Die 10 goldenen Verhaltensweisen am Telefon

Souverän und geschickt überzeugen am Telefon



8. Stimme macht Stimmung

Konstruktive Stimmungen am Telefon erzeugen, um eigene Interessen durchzusetzen

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

Lernen Sie sich selbst einzuschätzen

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

2. Verhalten am Telefon

Erfolgreich mit dem richtigen Verhalten am Telefon

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

3. Kommunikation und Wirkung

Mehr Erfolg durch die passende Kommunikation zum richtigen Zeitpunkt

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

4. Sender und Empfänger

Auf den Punkt kommunizieren und Missverständnisse vermeiden

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

5. Gesprächsführung

Gespräche in die gewünschte Richtung lenken und führen

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

6. Die Ebenen der Kommunikation

Den Gesprächspartner auf der richtigen Ebene erreichen und überzeugen

- 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

Souverän und geschickt am Telefon überzeugen

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

8. Stimme macht Stimmung

Konstruktive Stimmungen am Telefon erzeugen, um eigene Interessen durchzusetzen

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