# KUNDENORIENTIERT TELEFONIEREN

## IHR NUTZEN

Professionelles Telefonieren ist heute wichtiger denn je. Am Telefon ergeben sich viele „Momente der Wahrheit“. Das sind Momente, in denen der Kunde mit Ihrem Unternehmen oder Ihrer Organisationseinheit in Kontakt tritt und aus der Qualität dieses Kontaktes seine eigenen – positiven oder negativen – Schlüsse zieht.

Einerseits kundenorientiert, andererseits ergebnisorientiert zu kommunizieren ist gerade am Telefon nicht immer einfach. Lernen Sie die Wirkung Ihrer Stimme kennen und erfahren Sie, wie Sie am Telefon Sicherheit und Kompetenz vermitteln. Sie erleben den Nutzen effektiver Gesprächsvorbereitung und zielorientierter Gesprächsführung.

## INHALTE

- Wie Sie sich auf ein Telefongespräch vorbereiten
- Wie Sie das Gespräch steuern können
- Wie Sie Reklamationen behandeln
- Wie Sie sich klar ausdrücken
- Welche Formulierungen auf Ihr Gegenüber positiv wirken
- Wie Sie das Gespräch zielorientiert zum Abschluss bringen

**Gesprächstechniken**

- Fragetechniken
- Einwandbehandlung
- Durch aktive Gesprächsführung auf den Punkt kommen
- Formulierungsgeschick und Aktives Zuhören

**Effektives Telefonieren**

- Erkennen des eigenen Telefonverhaltens
- Zuverlässige Rückrufgarantie
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Sprechtechnische und psychologische Fehler beim Telefonieren
- Kundenorientiertes Verhalten
- Reaktion auf Reklamationen


© 24.10.2026 Kai Worrings Seminare

## METHODEN

Kurzvortrag, Einzel-/Gruppenarbeit, Rollenspiele, Audio-/Videotraining

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Kundenbetreuer und Servicemitarbeiter in Verkaufs- und Kundendienstbereichen, Behörden, Verbände und Organisationen mit häufigem Telefonkontakt

Max. 8 Personen

2 Tage


© 24.10.2026 Kai Worrings Seminare