# TELEFONZENTRALE UND BESUCHEREMPFANG

## IHR NUTZEN

Ob Repräsentanz am Empfang, an der Hotline, im Bestellservice, bei der Reklamationsannahme, ob Inhouse Call Center, externer Dienstleister etc., mit dem Telefondienst, „der Dame am Telefon“, hat dieses nicht mehr viel zu tun. Durch geschulte Mitarbeiter und der damit verbundenen Qualität des Kundenkontaktes positionieren sich viele Unternehmen am Markt. Es sind Persönlichkeiten gefragt, die sich mit den firmeneigenen Produkten auskennen, die sprachgewandt und kundenorientiert, stressresistent, flexibel, kontaktfreudig und engagiert sind.

Vor diesem Hintergrund ist die Selbstwahrnehmung besonders wichtig. Sie ist immer eine Bewährungsmoment und hinterlässt beim Kunden einen (ersten) Eindruck. Das Verhalten der Mitarbeiter hat große Auswirkungen auf den geschäftlichen Erfolg und das Image Ihres Unternehmens. Lernen Sie in diesem Training den Kunden und seine Bedürfnisse besser kennen. Erfahren Sie, dass Kundenorientierung nicht nur Spaß macht, sondern auch sehr effektiv sein kann. Überzeugen Sie durch ein sicheres, freundliches und partnerschaftliches auftreten im Umgang mit dem Kunden – Sie tragen so zu einer langfristigen Kundenbindung bei.

## INHALTE

- Der erste Kontakt – persönlich oder am Telefon
- Kundenorientiertes Verhalten am Telefon
- Persönliche Wirkungsfaktoren am Telefon
- Grundanforderungen für das verhalten am Telefon
- Aspekte des verständlichen Sprechens
- Strategien für schwierige Gespräche
- Deeskalieren in Konfliktsituationen
- So organisieren Sie Ihren Telefonarbeitsplatz
- Besucherempfang: freundlich, aufmerksam und kundenorientiert

## METHODEN

Kurzvorträge und Trainerinput, Einzel- Gruppenarbeit, Übungen aus dem Arbeitsalltag, Audio-/Videotraining


© 23.10.2026 Kai Worrings Seminare

## ZIELGRUPPE

Kundenbetreuer und Servicemitarbeiter am Empfang und in Kundendienstbereichen in Unternehmen, Behörden, Verbänden und Organisationen mit häufigen Telefon- und persönlichem Kundenkontakten

Max. 12 Personen

1 Tag


© 23.10.2026 Kai Worrings Seminare