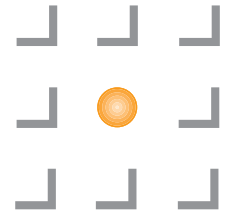


Telefon-Training — Servicequalität am Telefon

Kundenorientierte Telefonkultur



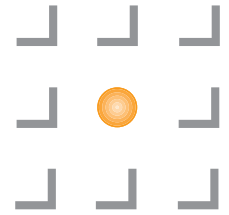
LM Services

Trainingsinhalte:

1. DIE POSITIVE GRUNDEINSTELLUNG
2. GRUNDLAGEN MENSCHLICHER KOMMUNIKATION
„So wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“
 - 2.1 DIE SPRACHE und DIE STIMME
Ihr wichtigstes Werkzeug am Telefon
 - 2.2 Auf die INNERE EINSTELLUNG kommt es an
— positive und negative Einflüsse —
 - 2.3 Beherrschen Sie die TEAM-SPIELREGELN?
 - 2.4 Ihr ARBEITSPLATZ
 - 2.5 „Die NEUE ist da“ oder „Der NEUE ist da“
3. DIE UNTERSCHIEDLICHEN GESPRÄCHSTYPEN

Telefon-Training — Servicequalität am Telefon

Kundenorientierte Telefonkultur

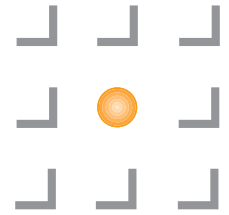


LM Services

Trainingsinhalte:

4. **ACHT GOLDENE TIPPS FÜR EIN OPTIMALES TELEFONVERHALTEN**
professioneller Umgang mit schwierigen Telefonpartnern
5. **Die sieben wichtigsten Grundsätze erfolgreicher Gesprächsgestaltung**
6. **Atem- und Körperübungen**
7. **Wir sitzen alle im gleichen Boot.**

Was hindert mich, am Telefon noch erfolgreicher zu sein?

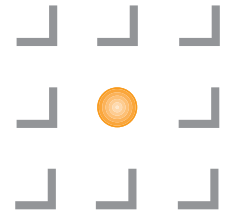


LM Services

Gruppenarbeit und Zusammenfassen der Ergebnisse:

- **Der Stress im Beruf belastet mich.**
- **Der Geräuschpegel im Büro ist zu hoch.**
- **Die Gesprächssituationen bei eingehenden Gesprächen sind oft zu überraschend.**
- **Private Probleme belasten auch mein Telefonverhalten.**
- **Unsere Telefontechnik ist veraltet.**
- **Durch ungenügende Informationen fühle ich mich unsicher.**
- **Ich habe zu wenig Zeit für die Anrufe.**
- **Ich weiß schon vorher, wie mein Gesprächspartner reagiert.**
- **Ich lasse mich von meiner momentanen Stimmung zu sehr beim Telefonieren beeinflussen.**
- **Ich habe nicht alle Informationen an meinem Arbeitsplatz. Das behindert mich.**
- **Ich muss am Telefon Dinge „auslöffeln“, die mir andere eingebrockt haben.**

Mitspieler in einem weltumspannenden Spiel



LM Services

„Ein sehr persönliches Kommunikationsmittel“

„Persönlich“ in der Form, wie Sie am Telefon, auf und von der anderen Seite wahrgenommen werden

„Persönlich“ aber auch in der Form, wie es Ihnen geht, mit welcher Motivation Sie an Ihren Arbeitsplatz gehen... all' das spiegelt sich auch beim Telefonieren wider.