

## Telefontraining

### Inhalte des ife. Seminars. / ife. Workshops.

Im Telefontraining wird der Kunde sensibilisiert für die Besonderheiten des Mediums. Er erhält Instrumente der Gesprächssteuerung, die rein über Sprache und Stimme laufen und lernt sich in schwierigen Gesprächssituationen abzugrenzen. Dieses Know how wird sofort praktisch angewendet und beobachtet.

Auch wenn wir uns dessen nicht immer bewusst sind; ein großer Teil unserer Kommunikation läuft über Körpersprache – insbesondere die Verifizierung der verbalen Inhalte. Fällt am Telefon flach! Auch hört man schlechter und kann schlechter Stimmlagen und Stimmungen abschätzen. Dabei läuft gerade das sogenannte „kleine Alltagsgeschäft“ oft über das Telefon. Wer hören und reden kann, kann noch lange nicht telefonieren. Und noch ein Aspekt. Gerade bei Servicetelefonen rufen immer Unzufriedene an – wie grenze ich mich ab und bleibe doch zugleich freundlich und serviceorientiert?

Ein Lux & Lux Telefontraining vermittelt wenig Theorie – nur so weit als notwendig – und geht sofort in die Praxis. Praktische Tipps werden sofort in Übungen ausprobiert und die Teilnehmer können Instrumente selbst weiter entwickeln. Oft machen wir nach dem eigentlichen Training noch ein Training on the Job: Der Trainer hört bei Echt-Telefonaten zu und gibt Feedback. Jetzt kann sich das Erlernte festigen und weiter optimiert werden. Einen besonderen Part stellt der Umgang mit Belastungen dar, die durch unfreundliche Gesprächspartner entstehen.

Im Laufe der Jahre sind Telefonseminare immer häufiger geworden. Lux & Lux betreibt selbst Telefonakquise – ist also nicht nur theoretischer Vermittler, sondern macht auch! Wir haben Call Center ebenso wie Serviceabteilungen, Verwaltungen und Telefonvertrieb geschult. Hier einige Kunden: Abbott Austria, BRK, Bürgel Inkasso, Sumitomo, Symantec, ZAST, Plus und Cemex.

### Dauer der Veranstaltung

1 Tag

### Kosten des Lehrgangs

490,00 €\* pro Person

\* ife-Mitglieder erhalten 20% Rabatt bei 1 Person, 30% ab der 2. Person

### Teilnehmerzahl

mindestens 4 Personen

### Veranstaltungsort

ife-Schulungszentrum  
Rathausstraße 1  
D - 41564 Kaarst

### Referent

Frau Reichmann, Lux & Lux  
– Thomas W. Lux Training + Beratung