Telefontraining: professionell am Telefon

Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen



Ort: **Online**

Termin: **Mo. 08.03.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer

Beschreibung

Dieses Telefontraining ist ein praxisnahes Softskill Seminar für Mitarbeitende, die im Beruf sicherer, professioneller und kundenorientierter telefonieren wollen – beim Einstieg, in einer neuen Jobrolle oder als Refresher zur Schärfung von Routine und Kundenfokus. Im Mittelpunkt stehen klare Sprache, ein professioneller Gesprächseinstieg, serviceorientierte Gesprächsführung und ein verlässlicher Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern am Telefon.
Trainiert werden aktives Zuhören, Fragetechniken, klare Formulierungen sowie der sichere Umgang mit schwierigen Telefonsituationen und Beschwerden. Besonders wirkungsvoll ist das Arbeitsformat mit Telefonübungsanlage, Gesprächsaufzeichnung und direktem Feedback durch die Telefontrainer. So gewinnen die Teilnehmenden mehr Sicherheit für die tägliche Telefonkommunikation.

Was Sie aus dem Seminar mitnehmen

Nach dem Seminar telefonieren die Teilnehmenden sicherer, klarer und kundenorientierter. Sie gewinnen mehr Routine für typische Telefonsituationen und können Gespräche professioneller eröffnen, führen und verbindlich abschließen.
Sie formulieren verständlicher und kundenorientierter, setzen aktives Zuhören und gezielte Fragen bewusster ein und bleiben auch in schwierigen Situationen ruhiger und sicherer. Durch Feedback verbessern sie ihre eigene Wirkung am Telefon gezielt.

Lernziele

- Kundenorientiertes, richtiges Telefonieren erlernen
- Sicherheit für die Telefonkommunikation erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen
Praxiswerkstatt
Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

Veranstaltungsort

Wir treffen uns digital. Voraussetzung für die Teilnahme am Online Training ist die permanente Nutzung von Videokamera mit Audiowiedergabe und Mikrofon. Bitte achten Sie auf eine möglichst störungsfreie Lern-Umgebung und funktionsfähiges Internet.

Pausen-Zyklus

Unser Online Seminar beinhaltet wichtige Pausen-Zyklen
Stellen Sie bitte sicher, dass Sie ausreichend Getränke und für die eingebaute Mittags-Zeit Pause eine passende Selbstverpflegung verfügbar haben

Telefontraining: professionell am Telefon

Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen



Ort: **Online**

Termin: **Mo. 08.03.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr

Preis: **€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer

Themen

- Der erste Eindruck zählt: Professionelle telefonische Visitenkarte; richtiges Melden am Telefon
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Gute Rhetorik und Kommunikation im Telefongespräch
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Aktive und reaktive telefonische Gesprächsführung
- Schwierige Inhalte telefonisch verständlich machen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden am Telefon
- Sicherer Umgang mit Beschwerden in der Kundenbetreuung
- Selbstorganisation am Telefon: Mitschriften und Telefonnotizen
- Kollegiale Rufweiterleitung und telefonische Rückrufvereinbarung

316 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

Lernerfahrung	★★★★½
Praxisbezug	★★★★½
Fragen beantwortet	★★★★½
Empfehlung	★★★★½
Weiterempfehlung	★★★★½
Gesamtbewertung	★★★★½

Arbeitsformat

Das Telefontraining ist praxisnah und auf typische Gesprächssituationen aus dem Berufsalltag ausgerichtet. Es eignet sich für neue Mitarbeitende, für Beschäftigte in neuer Rolle und für alle, die ihre Telefonkommunikation bewusst auffrischen und den Kundenfokus schärfen wollen. Gearbeitet wird mit realistischen Telefonaten aus Kundenkontakt und Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern.
Besonders ist das Training mit Telefonübungsanlage: Telefongespräche werden geführt, aufgezeichnet und anschließend mit den Telefontrainern ausgewertet. So entsteht direktes, konkretes Feedback zu Gesprächseinstieg, Sprache, Wirkung, Kundenorientierung und Sicherheit am Telefon. Ergänzt wird das Seminar durch Übungen, Praxisfälle und Transferhilfen für den Berufsalltag.

Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungs-austausch in der Seminargruppe

Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

Voraussetzungen

Dieses Telefontraining ist für alle geeignet, die beruflich telefonieren.

Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

Anmeldung

service@kompakttraining.de
040/80 81 375-41

Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

☒ **Ja,** hiermit melde ich zu folgendem **Seminar** an



Thema:	**Telefontraining: professionell am Telefon: Sicherheit gewinnen und Kunden serviceorientiert betreuen**
Ort:	**Online**
Termin:	**Mo. 08.03.2027** von 10:00 bis 16:00 Uhr
Preis:	**€ 480,–** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:			
Firma:			
Straße:		PLZ, Stadt:	
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

weitere Teilnehmer/innen:

Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			
Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			
Anrede, Vorname, Name:			
E-Mail:			

☐ Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:			
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

☐ Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./ Kostenstelle ist:

Firma:			
Abteilung:			
Anrede, Vorname, Name:			
Straße:		PLZ Stadt:	
Telefon:		Fax:	
E-Mail:			

Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.
Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** www.kompakttraining.de/agb/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

Datum, Stempel, Unterschrift:

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.

Kompakttraining GmbH & Co. KG
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg
Tel. +49(40) 80 81 375-0
Fax +49(40) 80 81 375-41
E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider
Hamburg HRA 118788
USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31
BIC HASPDEHHXXX
Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH
Hamburg HRB 136021
Dipl.-Psych. Annette Feist
Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

DiVA 2.8, 17-11-2026, 13:55:00 — ID 48809