



Verstehen Sie sich zum  
**Erfolg**

**Gabriele Pripfl**  
Training-Coaching-Beratung

## „Professionell am Telefon!“ Telefontraining für erfolgreiche Kommunikation

Wer das Telefon abhebt, ist die erste Kontaktperson und damit das Aushängeschild des Unternehmens. Dieser Kontakt beeinflusst den weiteren Verlauf sämtlicher Gespräche maßgeblich! Mitarbeiter/innen, die professionell telefonieren, legen den Grundstein für zufriedene Kund/innen und erfolgreiche Geschäfte.

### Für

Mitarbeiter/innen aus Vertrieb, Service, Assistenz, Office-Management und Marketing, Mitarbeiter/innen an internen Schalt- und Schlüsselpositionen.

### Mehr-Wert, Nutzen

Die Mitarbeiter/innen

- sind sich ihrer Bedeutung am Telefon als Visitenkarte des Unternehmens bewusst
- können die professionelle Visitenkarte vermitteln: Positiv, freundlich und zugleich sicher telefonieren - einen positiven Eindruck bei ihren Gesprächspartnern erzeugen
- stellen sich optimal auf ihre Gesprächspartner/innen ein
- kennen bewährte Gesprächstechniken und wissen, wie sie sie einsetzen
- formulieren bewusst positiv und wenden ziel- bzw. lösungsorientierte Gesprächsführung an
- agieren auch in herausfordernden Gesprächssituationen professionell
- vermitteln die Leistungen des Unternehmens überzeugend
- haben Lösungen zu konkreten Herausforderungen ihres individuellen Arbeits-Alltags.

### Inhalte

- Grundlagen positiver Kommunikation
- Möglichkeiten, eine gute Beziehungsebene herzustellen und zu erhalten
- Positiv formulieren
- „Stimme vermittelt Stimmung!“ - Wie Stimme, Sprechweise und Körperhaltung am Telefon wirken
- Erfolgreiche Kommunikationstechniken, speziell in herausfordernden Gesprächssituationen
- Sicherheit und Kompetenz
- Konflikte professionell meistern - „Lösen statt Gewinnen“
- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln
- Schlüsselformulierungen für häufig auftretende Situationen
- Mystery-Calling: Wirkung des Telefonverhaltens am Beispiel anderer Unternehmen erleben
- Selbstmotivation besonders nach schwierigen Gesprächen.

Die Inhalte werden Ihrer Situation und Ihren Zielen entsprechend ausgewählt und aufbereitet.

### Dauer

1-2 Tage in variabler Form (z.B. 1 Tag und Follow-Up nach 2-4 Wochen; im Anschluss empfiehlt sich ein Training-on-the-Job, um die Inhalte in der Praxis zu festigen).

### Wer braucht es?

Dieses Telefontraining unterstützt Mitarbeiter/innen bei ihrer Aufgabe im Vertrieb, Service, Assistenz, Office-Management und Marketing sowie Mitarbeiter/innen an internen Schalt- und Schlüsselpositionen.

### Kontakt

**Gabriele Pripfl**  
Mobil: +43 664 513 53 57  
[info@pripfl.com](mailto:info@pripfl.com)  
[www.pripfl.com](http://www.pripfl.com)



**Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!**