Telefontraining - Der gute Ton am Telefon

Erfahren Sie, wie Sie bei Ihren Telefongesprächen von der ersten Sekunde an das Gefühl von Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz vermitteln.

Ich berate Sie gerne persönlich

Moira Addimandi
062 837 97 77
moira.addimandi@hkv.ch

Ausbildungsziel

- Sie kennen die (Knigge-)Regeln und Standards rund ums Telefon
- Sie wenden eine positive Sprache an und führen aktiv das Gespräch
- Sie können mit Ihrer Stimme und der richtigen Tonalität die Glaubwürdigkeit Ihrer Aussage steigern
- Sie können Gespräche mit Vielrednern taktvoll und freundlich beenden
- Sie sind in der Lage, mit verärgerten Kunden souverän umzugehen

Inhalt

- Wirkungsmittel am Telefon
- Kundenbegrüssung und Vorstellung
- Weiterleitung
- Die freundliche Verabschiedung
- Stimme und Ton wirkungsvoll einsetzen
- Typische Telefonsünden: Do' und Don'ts
- Gezielter Einsatz von positiven Formulierungen am Telefon
- Zauberwörter und Zaubersätze, die immer gut wirken
- Umgang mit Vielrednern und hartnäckigen Gesprächspartnern
- Professionelles Verhalten bei verärgerten Kunden
- Praxisorientierte Telefonübungen mit konstruktiven Feedbacks

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden aus den Bereichen Empfang, Rezeption, Kundendienst.

Beschrieb

Das Telefon ist die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Hier erhält der Gesprächspartner einen wichtigen Eindruck vom Unternehmen. Erfahren Sie, Sie, wie Sie bei Ihren Telefongesprächen von der ersten Sekunde an das Gefühl von Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz vermitteln. Schaffen Sie so die Grundlage für eine positive Kundenbeziehung.

Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

Hinweise

Bei einer vollen Präsenzzeit erhalten Sie ein Zertifikat der HKV Aarau.

Bitte beachten Sie, dass wir Sie grundsätzlich ca. zwei Wochen vor Beginn darüber informieren, ob die Durchführung garantiert stattfindet oder Ihre Anmeldung auf ein anderes Datum umgebucht werden kann.

Preisinfo

Der Kaufmännische Verband Aarau-Mittelland unterstützt die Weiterbildung seiner Mitglieder.
So profitieren Sie von 10 % Rückerstattung auf Ihre Weiterbildungskosten (max. CHF 100.00 pro Kalenderjahr). Für die Rückerstattung wenden Sie sich direkt an info@kfmv-aarau-mittelland.ch.

Teilnehmerzahl

Bei Seminaren mit weniger als 5 Teilnehmenden kann die Durchführung nicht garantiert werden.

Fringe Benefits

Fringe Benefits für unsere Teilnehmenden der HKV Aarau, die während der Weiterbildung in Anspruch genommen werden können:

- **Kostenloser Zugang zu Microsoft 365:** Nutzen Sie die bewährten Office-Programme und Tools, um Ihre Weiterbildung und Organisation optimal zu gestalten.
- **Exklusive Angebote mit Brands for Students:** Profitieren Sie von attraktiven Rabatten und Vorteilen bei zahlreichen Top-Marken.

So machen wir Ihren Weiterbildungsweg noch wertvoller!

NÄCHSTER START

Standort
Aarau

Nr
13779

Start
19. September 2025

Dauer
1 Tag -> siehe Teilnehmerzahl

Preis
CHF 590.00

Wann
Freitag, 08.30 - 16.30 Uhr

Standort
Rheinfelden

Nr
13800

Start
20. November 2025

Dauer
1 Tag -> siehe Teilnehmerzahl

Preis
CHF 590.00

Wann
Donnerstag, 08.30 - 16.30 Uhr

HKV Aarau | Bahnhofstrasse 46 | 5000 Aarau | Tel. 062 837 97 20 | weiterbildung@hkv.ch | hkvaarau.ch
Eine Institution der HKV Swiss