



# Exzellentes Telefontraining

Alles, was Sie wissen sollen, um die richtige Wahl zu treffen!

## Welche Telefontrainings gibt es?

- 1) Kundenservice
- 2) Reklamationsmanagement
- 3) Vertrieb und Verkauf
- 4) Kaltakquise
- 5) Einkauf
- 6) Telefonzentrale / Empfang
- 7) Telefontraining für Auszubildende

## 5 Tipps für die Auswahl eines Telefontrainings?

- 1) Gruppenzusammensetzung bei einem Telefontraining beachten
  - Haben die Teilnehmer ähnliche Vorkenntnisse?
- 2) Inhalte des Telefontrainings gezielt festlegen
  - Sind die Schwerpunkte klar gesetzt? (Neukundenansprache oder Kundenservice, Vertrieb oder Beschwerdebehandlung)
- 3) Wünsche und Anforderungen der Teilnehmer berücksichtigen
  - Haben die Teilnehmer die Möglichkeit, ihre besonderen Wünsche und Fragen an den Trainer im Vorfeld weiterzuleiten?
- 4) Gruppengröße und Praxisanteil überprüfen
  - Bietet die Gruppengröße für jeden Einzelnen den Raum, das Gelernte im Training zu üben?
- 5) Nachhaltigkeit gewährleisten
  - Gibt es ein anschließendes Online Training oder einen Reminder als Wiederholungsimpuls?

# Planen Sie ein Telefontraining?



Fragen Sie uns gerne an!

Wir freuen uns auf Ihre  
Kontaktaufnahme 😊