



TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar (9-17 Uhr)

Im telefonischen Kundenservice und technischen Support kommt es heute mehr denn je auf eine professionelle Gesprächsführung an. Da Mimik und Gestik wegfallen, gewinnen Sprache, Stimme und Struktur am Telefon entscheidend an Bedeutung. In diesem Seminar trainieren Sie praxiserprobte Formulierungen, Gesprächstechniken und Qualitätsstandards, um Kunden souverän, serviceorientiert und lösungsfokussiert zu begleiten.

Themenspektrum

- Optimale Servicequalität & gelebte Kundenorientierung
- Dos & Don'ts der „Telefon“-Kommunikation
- Bewusste & positive Gesprächsführung
- Sprache & Stimme souverän einsetzen
- Aktives Hinhören & effiziente Informationsverarbeitung
- Aufbau & typische Phasen von Servicetelefonaten
- Umgang mit Reklamationen & schwierigen Situationen
- Telefonate effizient & kundenorientiert beenden

Zielgruppe

Das KOMPAKT-Seminar richtet sich an Mitarbeitende mit telefonischem Kundenkontakt, z. B. aus Customer Service, technischem Support, Empfang & Rezeption, Vertriebsinnendienst, Beratung oder Inbound-Centern, die ihre Gesprächssicherheit, Kundenorientierung und Professionalität am Telefon gezielt verbessern möchten.

Ihre Individuelle Schwerpunkte (optional)

- ☐ Selbst- & Fremdwahrnehmung
- ☐ Grundsätze der „Telefon“-Kommunikation
- ☐ Bewusste Kommunikation am Telefon
- ☐ Sprache & Stimme optimal einsetzen
- ☐ Vermittlung gelebter Kundenorientierung
- ☐ Kunden wertschätzen & Vertrauen bilden
- ☐ Souveränität & Sympathie vermitteln
- ☐ Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- ☐ Kundenbedürfnisse erkennen
- ☐ Informationen rasch erfassen
- ☐ Aktives Hinhören & punktgenau antworten
- ☐ Fragetechniken systematisch anwenden
- ☐ Gesprächstechniken richtig einsetzen
- ☐ Optimale Beziehungsgestaltung
- ☐ Anrufe professionell weiterleiten
- ☐ Systematische Rückruforganisation
- ☐ Aufbau & Phasen von Servicegesprächen
- ☐ Kundenwünsche erkennen & weiterleiten
- ☐ Informationsmaterial optimal einsetzen
- ☐ Gespräche effizient & positiv beenden
- ☐ Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen
- ☐ Professionelles Telefonmanagement

Individuelle Wünsche & Mitteilungen

Kleingruppensetting

max. 6 TN

Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepausen
- Professionelles arowa-Seminarskript
- Nachbereitete digitale Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

Veranstaltungsdaten

Seminartermin

Seminarort: ☐ Köln ☐ Freiburg ☐ Basel

Seminarteilnehmende

1.	Vorname	Nachname	Mail-Adresse	Abt./Position
2.	Vorname	Nachname	Mail-Adresse	Abt./Position
3.	Vorname	Nachname	Mail-Adresse	Abt./Position

Unternehmensdaten/Auftraggeber

Firmenname	Straße, Nr.	PLZ/Ort
Ansprechpartner, Abt./Position	Telefon (Durchwahl)	Telefon (Zentrale)
Mail-Adresse	Falls abweichend - Rechnung zu Händen -	Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen



TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar (9-17 Uhr)



Ihre Investition pro TeilnehmerIn

- 840,00 € zzgl. 19 % MwSt./ 1.040 CHF (Basel)
- Mehrbucherrabatt: Ab 2 Anmeldungen erhalten Sie 10 % Rabatt auf den Gesamtbetrag.



Follow-up Coaching via Videocall

- ☐ 2x 60 min: 290,00 € zzgl. 19 % MwSt.
- ☐ 2x 90 min: 390,00 € zzgl. 19 % MwSt.
(optional zur nachhaltigen Transfersicherung)



Rabatte: Early-Bird/Last-Minute

- Bis zu 15 % Rabatt sparen.
- Es gelten die zum Anmeldezeitpunkt veröffentlichten Rabatte auf www.arowa-trainings.de.
- Sie erhalten automatisch den günstigsten Rabatt.



Anmeldeinformationen

- Ihre Buchungsbestätigung mit allen Detailinformationen zur Veranstaltung erhalten Sie nach Anmeldeeingang per E-Mail.
- Im Fall einer bereits ausgebuchten Veranstaltung werden Sie umgehend informiert.
- Alle Infos zu Rücktrittsrechten (Vertretung, Umbuchung, Stornierung) unter: <https://www.arowa-trainings.de/agb/>



Ihre Buchung

Hier bitte ankreuzen, ansonsten keine verbindliche Seminarplatzreservierung möglich:

- ☐ Hiermit buche ich verbindlich dieses Seminar.
Mit meiner elektronischen Anmeldung bzw. per Fax akzeptiere ich die Anmeldebedingungen gemäß den AGB von arowa (<https://www.arowa-trainings.de/agb/>)
- ☐ Ich willige der Verarbeitung aller personenbezogener Daten zum Zweck der Anmeldung ein.
(<https://www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung>). Diese Buchung ist rechtskräftig, verbindlich und ohne Unterschrift gültig.

Ort, Datum

Unterschrift/Stempel

Hier absenden und kostenpflichtig anmelden

Formular drucken

Formular speichern

arowa · TRAINING · COACHING · SEMINARE
Stadtstraße 73
D-79104 Freiburg

Fon: +49 (0)761 389299-72
Fax: +49 (0)761 389299-74
E-Mail: info@arowa-trainings.de

www.arowa-trainings.de