

Inhouse Telefontraining Kundenservice

Was soll am Telefon leichter gelingen?

Ihr Training wird auf Ihre Ziele und Rahmenbedingungen abgestimmt. Wir klären offene Fragen und erstellen Ihr Angebot.



EXEMPLARISCHE AGENDA

So könnte Ihr Training ablaufen

Schwerpunkte und Tiefe nach Ihrem Bedarf.

- Servicehaltung & gemeinsame Standards klären
- Mit Stimme und Wortwahl Sicherheit vermitteln
- Anliegen erfragen & Gespräche klar steuern
- Service- und Supportfälle verständlich lösen
- Vorwürfe & schwierige Anrufe souverän bearbeiten
- Rückrufe, Übergaben & Abschluss verbindlich regeln
- Eigene Telefonfälle üben & Umsetzung planen

Eigene Telefonfälle, Simulationen & Feedback.

1 Themen wählen (optional)

2 Eckdaten ergänzen

3 Anfrage senden

01 Trainingsschwerpunkte à la carte

Gewünschte Themen ankreuzen. Mehrfachauswahl; freiwillig.

[Inhalte & Arbeitsweise auf der Website ansehen](#)

Der erste Eindruck: Haltung & Kontakt

- ☐ Begrüßung: Was hört der Kunde zuerst?
- ☐ Servicehaltung: zugewandt statt auf Autopilot
- ☐ Selbst- & Fremdbild: Wie wirke ich am Telefon?
- ☐ Gemeinsame Standards authentisch anwenden

Stimme & Sprache: hörbar zugewandt

- ☐ Stimme, Tempo & Pausen bewusst einsetzen
- ☐ „Da kann ich nichts machen“: anders formulieren
- ☐ Haltung & Atmung: der Stimme Sicherheit geben
- ☐ Freundlich Nein sagen und Alternativen anbieten

Gesprächsregie: das Anliegen auf den Punkt

- ☐ Aktiv zuhören: Was braucht mein Gegenüber?
- ☐ Fragen: Was genau soll geklärt werden?
- ☐ Vielredner: freundlich den roten Faden halten
- ☐ Zusammenfassen: Habe ich Sie richtig verstanden?

Service & Support: verständlich erklären

- ☐ Fachjargon übersetzen: erklären statt belehren
- ☐ Schritt für Schritt durch eine Lösung führen
- ☐ Wartezeiten erklären, Erwartungen realistisch halten
- ☐ Lösung prüfen: Ist das Anliegen wirklich geklärt?

Wenn der Ton kippt: ruhig & klar bleiben

- ☐ Vorwürfe: reagieren, ohne sich zu rechtfertigen
- ☐ Verständnis zeigen, ohne vorschnell zuzusagen
- ☐ Persönliche Angriffe: klare Grenzen setzen
- ☐ Nach Stressgesprächen wieder offen starten

Verbindlich abschließen & übergeben

- ☐ Weiterleiten, ohne dass Kunden alles wiederholen
- ☐ Rückrufe: Zuständigkeit und Zeitpunkt klären
- ☐ Gesprächsergebnis kurz und nutzbar festhalten
- ☐ Abschlussklarheit: Wer kümmert sich bis wann?

Ihr Telefonumfeld: ☐ Kundenservice ☐ Support ☐ Zentrale ☐ Innendienst

Ihr Praxisfall / eigene Themen: Was soll nach dem Training leichter gelingen? (freiwillig)

Passende Trainingsbausteine kombinieren

Einzelne Themen oder ganze Trainingstage kombinieren - z. B. 1 Tag Telefontraining + 1 Tag Reklamation.

Bei Interesse ankreuzen. Ein Formular genügt; Inhalte und Dauer stimmen wir mit Ihnen ab.

Reklamationsmanagement

Beschwerdepsychologie und Deeskalation gezielt vertiefen.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

Selbst- & Zeitmanagement

Rückrufe, Prioritäten und Fokus im Servicealltag organisieren.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

Kommunikationstraining

Gesprächsführung und Wirkung über das Telefon hinaus stärken.

☐ Kombination prüfen [Themen \(PDF\)](#)

02 Trainingsrahmen & Leistungen

Eckdaten für Ihr individuelles Angebot

Für Ihr Erstangebot: Bitte Zielgruppe und ungefähre Gesamtzahl der Teilnehmenden angeben.

* Pflichtangaben. Alle weiteren Angaben sind freiwillig. Weitere Hinweise: Freitext auf Seite 1.

Zielgruppe: Funktionen / Abteilungen *

z. B. Kundenservice, Support oder Zentrale

Teilnehmende gesamt *

Ca.-Angabe genügt, z. B. 12.

Zeitraum: Monat/Jahr, z. B. 03/2027

Wunschkauer je Gruppe, z. B. 2 Tage

Gruppenanzahl, z. B. 1 oder 2

Trainingsort (PLZ/Ort), falls anders als Firmenadresse

Trainingsformat

☐ Präsenz

☐ Online

☐ Präsenz + Online

☐ Noch offen

Inklusivleistungen

Im Trainingspreis enthalten

- ✓ **Auftrags- & Zielklärung**
Ausgangssituation, Zielgruppe und Ziele gemeinsam klären und einordnen.
- ✓ **Trainingsdesign nach Beauftragung**
Inhalte, Übungen und Praxisfälle auf Ihr Unternehmen abstimmen.
- ✓ **Durchführung & Ergebnissicherung**
Unterlagen, Dokumentation (z. B. Fotos) und Teilnahmezertifikate.
- ✓ **Transferimpulse für die Praxis**
Konkrete Umsetzungsschritte und Aufgaben für den Arbeitsalltag entwickeln.

Optionale Ergänzungen

Unverbindlich; im Angebot separat mit Preis

- ☐ **Vertiefte Bedarfsanalyse vorab**
Leitfäden, Abläufe und anonymisierte Gesprächsbeispiele vorab sichten.
- ☐ **Coaching-on-the-Job**
Reale oder simulierte Servicekontakte begleiten und individuelles Feedback erhalten.
- ☐ **Digitaler Transfertermin**
Umsetzungserfahrungen gemeinsam prüfen und nächste Schritte vereinbaren.
- ☐ **Projektberatung & Evaluation**
Gesprächsstandards und Serviceprozesse vertieft auswerten und weiterentwickeln.

03 Unternehmen & Kontakt

* Pflichtangaben. Bitte alle mit * gekennzeichneten Felder ausfüllen.

Unternehmen / Organisation *

Straße / Hausnummer *

E-Mail für Angebot und Rückmeldung *

Ihre Funktion / Abteilung

Ansprechperson: Vor- und Nachname *

PLZ / Ort *

Telefon / Durchwahl für Rückfragen *

Branche / Tätigkeitsfeld

 **E-Mail vorbereiten**

Ausgefülltes PDF speichern und anhängen.

info@arowa-trainings.de | +49 761 389299-72