



Individualcoaching: Telefondialog

Gesprächsführung am Telefon – Gesprächsleitfaden entwickeln

Das Telefon ist heute das mit Abstand wichtigste Instrument für die geschäftliche und private Kommunikation. Wer die Gesetze und Regeln des Telefonkontakts beherrscht, kann unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und gewinnbringend für beide Seiten steuern.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie am Telefon Sympathie wecken und ihren Partner aktiv und zielgerichtet durch das Gespräch führen. Sie trainieren ihre Stimm- und Ausdrucksfähigkeit, um im Gespräch Selbstsicherheit und Kompetenz zu vermitteln. Sie lernen, wie sie auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

Dauer: 1 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Grundprinzipien und Bewertungskriterien** für erfolgreiche Telefonate
- Telefonate gezielt vorbereiten: **Gesprächsleitfaden**
- Beispielformulierungen** für typische Telefonsituationen
- Fragetechniken optimal einsetzen** wie Aktivierungsfragen, offene/geschlossene Fragen, Alternativfragen
- Beschwerden und Einwände** kundenorientiert behandeln
- Schwierige Situationen souverän meistern**
- Individuelle Gesprächselemente** und Gesprächsleitfäden entwickeln
- Praktische Übungen mit Aufzeichnung** und ausführlicher Auswertung mit Auswertungsbogen

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarten** im A5-Format mit alle zentralen Beispielformulierungen,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Dozentenprofil: Uwe Freund

- geboren 1965 in Hanau

Kommunikationstrainer und Coach

- seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland
- **Besondere Branchenkenntnisse:** Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode
- Seminarsprachen: **Deutsch** (Muttersprache), **Englisch** (verhandlungssicher – Europäischer Referenzrahmen: C2)



Berater und Textoptimierer

- Erstellen von firmenspezifischen Konzepten und Materialien zur Optimierung der schriftlichen Kommunikation im Kundenservice (Briefe und E-Mails), Überarbeitung des kompletten Umfangs an Vorlagen und Textbausteinen
- Brief- und E-Mail-Vorlagen für Großunternehmen und Institutionen
- Entwickeln von Textkonzepten für Unternehmen in verschiedenen Branchen, z. B. Beschwerdemanagement
- Optimieren von Kundenanschriften (Briefe und E-Mails) und Marketingtexten
- Buchautor, Fachjournalist, Fachberater für Printmedien
- Publikationsverzeichnis: <http://nationalbibliothek.uwefreund.com>

Ausbildung

- Studium: **Politische Wissenschaft, Psychologie und Germanistik**. Magisterarbeit: Europäische Integration und die Bildungspolitik der Europäischen Gemeinschaft. Abschluss: Magister Artium (M. A.), 1992
- **Coaching-Ausbildung** auf Basis der Transaktionsanalyse
- Akkreditierter INSIGHTS MDI Berater
- **Weiterbildungen** in Gestalt, NLP, TZI, Hypnose, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Physiologie und Sport-Trainingsmethodik, Energetische Psychologie (MPC)

Mitgliedschaft in Berufsverbänden

- **BJV** Bayerischer Journalistenverband
- **GSA** German Speakers' Association

Referenzen

Eine ausführliche Referenzliste erhalten Sie zusammen mit Ihrem individuellen Angebot: Bitte fordern Sie es an unter info@uwefreund.com

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Direktkontakt für Ihr Inhouse-Seminar

Bitte senden Sie uns ein **Angebot für firmeninterne Seminare:**

- Korrespondenztraining (2-tägig)** **Schreibstil-Update für E-Mails und Briefe (1-tägig)**
- Beschwerden beantworten** **Zeitmanagement und Selbstorganisation** **Präsentationstraining**
- Individualcoaching Präsentation** **Telefontraining** **Individualcoaching Dialogtraining Telefon**
- Dialogtraining Live-Chat** **Moderationstraining** **Individualcoaching Moderation**
- Bitte rufen Sie mich an, damit wir weitere Details der geplanten Trainings besprechen können.

Frau Herr

Vorname + Nachname

E-Mail-Adresse

Firma

Postleitzahl + Ort, Straße

Telefon

Weitere Anmerkungen oder Punkte, die wir speziell im Angebot vorsehen sollen:

Diese Daten werden ausschließlich innerhalb der engen Grenzen des Datenschutzgesetzes genutzt und nicht an Dritte weitergegeben.

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com