

## Telefontraining - Inbound - Grundkurs

Mit diesem Inbound Telefontraining optimieren Sie Ihr Telefonverhalten und stärken Ihre Kundenbindung nachhaltig. Sie reflektieren Ihr bisheriges Telefonverhalten und lernen professionelle Strategien kennen, die Ihre Telefongespräche deutlich verbessern. Im Seminar lernen Sie die wichtigsten Gesprächstechniken anzuwenden, um beispielsweise Sympathie zu wecken. Nach dieser Schulung führen Sie auch komplizierte Gespräche freundlich und mühelos, ohne auf einfache Floskeln zurückgreifen zu müssen.

Sie erhalten von unseren Trainern konkrete Tipps und Empfehlungen, wie Sie Ihren Kundenservice verbessern.

### **Angesprochener Teilnehmerkreis:**

- Helpdesk - Mitarbeiter
- Alle anderen im Kundenservice tätigen Mitarbeiter

### Seminar- bzw. Schulungsinhalte

- Kundenorientiertes Verhalten bei eingehenden Gesprächen
- Am Telefon Sympathie wecken und Kontakt halten
- Das Gesprächsklima mit der Stimme beeinflussen
- Aktive Gesprächsführung, aktives Zuhören und Wiederholen
- Die wichtigen Phasen eines Telefonates
- Professionell am Telefon Termine machen
- Eine professionelle Kundenbeziehung schaffen und halten
- Mit Beschwerden und Reklamationen umgehen lernen
- Das Gespräch gekonnt und freundlich beenden

### Seminar- bzw. Schulungsvoraussetzungen

Als Zielgruppe sind alle Personen angesprochen, die im Innendienst tätig sind und die die Kundenkontakte in erster Linie über das Telefon herstellen und halten, dabei ist unwichtig, ob der Schwerpunkt auf eingehenden oder ausgehenden Gesprächen liegt.

### Seminarart

Dieses Seminar können Sie als **Präsenzseminar** oder als **Live-Online-Training** (virtuelles Präsenzseminar) buchen.

### Dauer

1 Tag von 09:00 bis 16:00 Uhr

## Preise

**Die Teilnahmegebühr beträgt 890,00 € (1.059,10 € inkl. 19% MwSt.)**

Im Preis enthalten sind PC-COLLEGE - Zertifikat, Pausenverpflegung, Getränke und Kursmaterial.

## Anmeldung

Bitte [online](#) anmelden oder per [Fax](#).

## Termine

Die aktuellen Termine und Standorte für Telefontraining - Inbound - Grundkurs finden Sie [online](#).

## Weitere Seminare

Alle Seminare finden Sie in unserer [Seminarübersicht](#).

Gerne unterbreiten wir Ihnen auch ein individuelles Angebot entsprechend Ihrer Wünsche und Vorstellungen. Senden Sie hierfür Ihre Anfrage einfach an [training@pc-college.de](mailto:training@pc-college.de).

Erstellt am 23.03.2025

## Viele Partner für ein Ziel: Beste Leistung und Rundum-Service

### Live-Online-Training

Berlin  
Bremen  
Dortmund  
Dresden  
Düsseldorf  
Erfurt  
Essen  
Frankfurt  
Freiburg  
Hamburg  
Hannover  
Jena  
Karlsruhe  
Kassel  
Koblenz  
Köln  
Krefeld  
Leipzig  
Mannheim  
München  
Münster  
Nürnberg  
Paderborn  
Regensburg  
Saarbrücken  
Siegen  
Stuttgart  
A-Wien  
CH-Basel  
CH-Bern  
CH-Zürich



### PC-COLLEGE Zentrale Berlin

Stresemannstraße 78 (Nähe Potsdamer Platz) | D-10963 Berlin  
Telefon: 0800 5777 333 / +49 (0)30 235 0000 | Fax: +49 30 2142988 | E-Mail: training@pc-college.de  
Ansprechpartner\*in: Stefanie Wendt und Kollegen\*innen

Alle Informationen und Aktionsangebote finden Sie unter [www.pc-college.de](http://www.pc-college.de)