



Technische  
Akademie  
Ahaus

## Weiterbildungsangebot – offenes Seminar

### Telefontraining

Professionelle Telefonkommunikation – Ihr Schlüssel zu erfolgreichem Support und guter Beratung!

#### Seminarinhalte

##### 1. Die akustische Visitenkarte

Das Telefonat ist oft der erste Kontaktpunkt und prägt den Eindruck vom Unternehmen. Eine professionelle Begrüßung und ein bewusster Umgang mit Stimme und Sprache sind entscheidend für einen positiven Start.

##### 2. Anrufe weiterleiten

Beim Weiterleiten von Anrufen ist es wichtig, freundlich zu bleiben und den Anrufer nicht einfach abzuwimmeln. Zuständigkeiten sollten klar kommuniziert und der Anrufer aktiv begleitet werden.

##### 3. Anrufe beenden

Das Gespräch sollte stets höflich und motivierend beendet werden, um einen guten Eindruck zu hinterlassen. Besonders bei neuen Kontakten ist eine positive Verabschiedung wichtig.

##### 4. Freundliches, sympathisches Auftreten

Freundlichkeit und Respekt sind die Basis für erfolgreiche Telefonate. Ein sympathisches Auftreten fördert das Vertrauen und die Gesprächsbereitschaft des Anrufers.

##### 5. Deutliches, langsames Sprechen

Langsames und deutliches Sprechen erleichtert das Verstehen und verhindert Missverständnisse. Pausen geben dem Gesprächspartner Zeit, Informationen zu verarbeiten.

##### 6. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören zeigt Interesse und Wertschätzung gegenüber dem Anrufer. Kurze Bestätigungen und Nachfragen helfen, das Gespräch positiv zu gestalten.

##### 7. Aufnehmen und Verarbeiten von Informationen

Informationen sollten wertfrei aufgenommen und gezielt nachgefragt werden. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Fragen und eigenen Informationen schafft eine partnerschaftliche Atmosphäre.

Seminar-Nr. 267011101

#### Termin:

09.02.2026 bis 23.02.2026

#### Seminarzeiten:

mo: 12:15 - 15:30 Uhr

#### Umfang:

8 UStd. (2 Unterrichtstage)

#### Gebühr:

310,00 €

#### Veranstalter:

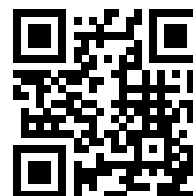
Technische Akademie Ahaus  
(TAA) - Schloss Ahaus  
Sümmermannplatz 4  
48683 Ahaus  
Telefon: 02561 699-201  
Telefax: 02561 699-520  
info@taa-ahaus.de

#### Anmeldeschluss:

26.01.2026

#### Kurzlink zum Seminar:

<https://www.bbs-ahaus.de/euun>





#### 8. Nutzen-Argumentation

Im Beratungsgespräch steht der konkrete Nutzen für den Anrufer im Mittelpunkt. Argumente sollten immer auf die Vorteile für den Gesprächspartner ausgerichtet sein.

#### 9. Einwand – Vorwand

Einwände sind sachlich und bieten die Chance zur Klärung, während Vorwände oft auf Unsicherheiten hindeuten. Beide sollten professionell und partnerschaftlich behandelt werden.

#### 10. Abschlusstechniken

Das Gespräch sollte mit einer klaren Zusammenfassung oder Vereinbarung abgeschlossen werden.

Abschlusstechniken helfen, das Gespräch zielgerichtet und positiv zu beenden.

### **Zusatzinformationen**

#### **Zielgruppe**

Alle Personen mit Kundenkontakt.

#### **Voraussetzungen**

keine

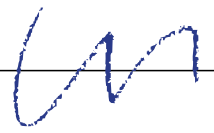
#### **Zum Seminar**

Erleben Sie, wie eine strukturierte und freundliche Begrüßung am Telefon den Grundstein für ein positives Beratungsgespräch legt. Unsere Trainings vermitteln, wie Sie durch wertschätzenden Umgang, klare Zuständigkeiten und ein motivierendes Gesprächsende jeden Anrufer begeistern. Freundlichkeit, Respekt und aktives Zuhören stehen im Mittelpunkt – so schaffen Sie Vertrauen und sorgen für nachhaltige Kundenzufriedenheit.

Mit deutlicher, ruhiger Sprache und gezielten Pausen vermeiden Sie Missverständnisse und geben Ihren Gesprächspartnern Sicherheit. Lernen Sie, wie Sie auch ohne nonverbale Signale durch akustisches Feedback und gezielte Nachfragen überzeugen. Unsere Methoden helfen Ihnen, die Bedürfnisse Ihrer Anrufer zu erkennen, Lösungen verständlich zu vermitteln und auch in schwierigen Situationen souverän zu bleiben. Setzen Sie auf professionelle Telefonberatung – für mehr Erfolg und zufriedene Kunden.

Berufsbegleitende Durchführung an zwei Nachmittagen zu je





Technische  
Akademie  
Ahaus

4 UStd.

**Ansprechpartner/in**

Annemarie Cordes  
Seminarorganisation TAA  
E-Mail: [annemarie.cordes@taa-ahaus.de](mailto:annemarie.cordes@taa-ahaus.de)  
Telefon: 02561 699-201

Anne Große Lembeck  
Koordination Qualifizierungen, Umschulungen  
Teamleitung kaufmännische Berufe  
E-Mail: [anne.grosse-lembeck@bbs-ahaus.de](mailto:anne.grosse-lembeck@bbs-ahaus.de)  
Telefon: 02561 699-489  
Telefon: 0151 41363381

