

Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: **Hannover**

Termin: **Do. 02.07.2026** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering

Beschreibung

Mit diesem interaktiven Telefontraining erhalten die Seminargäste Sicherheit für die Telefonkommunikation – auch bei schwierigen Fällen.

Die Seminarteilnehmer*innen erhalten konkrete Tipps und individuelles Feedback zu der professionellen telefonischen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern.

Schwerpunkte dieses Telefontrainings sind die telefonische Visitenkarte, die verlässliche Kundenbetreuung und der professionelle Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

Was Sie aus dem Seminar mitnehmen

Nach dem Seminar telefonieren die Teilnehmenden sicherer, klarer und kundenorientierter. Sie gewinnen mehr Routine für typische Telefonsituationen und können Gespräche professioneller und verbindlicher führen.

- Telefongespräche professionell eröffnen, führen und abschließen
- kundenorientiert und verständlich formulieren
- aktives Zuhören und gezielte Fragen bewusster einsetzen
- auch in schwierigen Situationen ruhig und sicher bleiben
- die eigene Wirkung am Telefon durch Feedback gezielt verbessern

Lernziele

- Kundenorientiertes, richtiges Telefonieren erlernen
- Sicherheit für die Telefonkommunikation erlangen
- Professionelle telefonische Visitenkarte beherrschen
- Verlässliche Kundenbetreuung bieten
- Strukturiertes Beschwerdemanagement können

Besonderheiten

Kleine Seminargruppe mit maximal 10 Personen
Praxiswerkstatt

Digitale Dokumentation der Veranstaltungsergebnisse

Veranstaltungsort

Das Seminar wird in einem Hotel in zentraler Lage und in der Nähe zum Hauptbahnhof stattfinden.

Catering inklusive

Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen.

Die Teilnahmegebühr versteht sich inkl. Catering.

Telefontraining Tageskurs

Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon



Ort: **Hannover**

Termin: **Do. 02.07.2026** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt.
pro Teilnehmer inkl. Catering

Themen

- Der erste Eindruck zählt: Professionelle telefonische Visitenkarte; richtiges Melden am Telefon
- Sicherheit bei der Kundenbetreuung: kundenorientiertes Telefonieren
- Gute Rhetorik und Kommunikation im Telefongespräch
- Verbotene Formulierungen und Weichspüler am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Aktive und reaktive telefonische Gesprächsführung
- Schwierige Inhalte telefonisch verständlich machen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden am Telefon
- Sicherer Umgang mit Beschwerden in der Kundenbetreuung
- Selbstorganisation am Telefon: Mitschriften und Telefonnotizen
- Kollegiale Rufweiterleitung und telefonische Rückrufvereinbarung

267 Teilnehmer haben das Seminar bewertet

Lernerfahrung	★★★★☆
Praxisbezug	★★★★☆
Fragen beantwortet	★★★★☆
Empfehlung	★★★★☆
Weiterempfehlung	★★★★☆
Gesamtbewertung	★★★★☆

Arbeitsformat

Das Telefontraining ist praxisnah und auf typische Gesprächssituationen aus dem Berufsalltag ausgerichtet. Es eignet sich für neue Mitarbeitende, für Beschäftigte in neuer Rolle und für alle, die ihre Telefonkommunikation bewusst auffrischen und den Kundenfokus schärfen wollen. Gearbeitet wird mit realistischen Telefonaten aus Kundenkontakt und Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern. Besonders ist das Training mit Telefonübungsanlage: Telefongespräche werden geführt, aufgezeichnet und anschließend mit den Telefontrainern ausgewertet. So entsteht direktes, konkretes Feedback zu Gesprächseinstieg, Sprache, Wirkung, Kundenorientierung und Sicherheit am Telefon. Ergänzt wird das Seminar durch Übungen, Praxisfälle und Transferhilfen für den Berufsalltag.

Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

Voraussetzungen

Dieses Telefontraining ist für alle geeignet, die beruflich telefonieren.

Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsüberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen, Fotoprotokoll der Flipcharts

Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG.

Anmeldung

service@kompakttraining.de
040/80 81 375-41



Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per Mail.

Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an



Thema: **Telefontraining Tageskurs: Praxiswerkstatt: Kundenorientierung und Beschwerdemanagement am Telefon**

Ort: **Hannover**

Termin: **Do. 02.07.2026** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 480,-** zzgl. MwSt., **€ 571,20** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>		
Straße:	<input type="text"/>	PLZ, Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

weitere Teilnehmer/innen:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./
Kostenstelle ist:

Firma:	<input type="text"/>		
Abteilung:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße:	<input type="text"/>	PLZ Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** www.kompakttraining.de/agb/ **Datenschutzerklärung:** www.kompakttraining.de/datenschutz/

Datum, Stempel, Unterschrift:

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an service@kompakttraining.de, per Fax an: 040/80 81 375-41 oder per Post.

Kompakttraining GmbH & Co. KG

Banksstraße 6 · 20097 Hamburg

Tel. +49(40) 80 81 375-0

Fax +49(40) 80 81 375-41

E-Mail service@kompakttraining.de

Dipl.-Psych. Annette Feist

Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

Hamburg HRA 118788

USt-IdNr. DE299551378

Bank Hamburger Sparkasse

IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31

BIC HASPDEHHXXX

Finanzamt Hamburg Hansa

Komplementär K3-Verwaltungs GmbH

Hamburg HRB 136021

Dipl.-Psych. Annette Feist

Dipl.-Kfm. Ingo Scheider

Seite 3/3

