

„Spaß macht Erfolg & Erfolg macht Spaß!“



Angelika Stadlmayr

dipl. Trainerin  
Geschäftsleitung

Günther Mathé, MBA

dipl. Trainer und Coach  
Unternehmensberater  
Geschäftsführer



P. b. b. DVR 0841803 Bildung Aktuell Nr. 08/13 Verlagspostamt: 4020, Erscheinungsort: 4052 Ansfelden MHV, V.z.s.u.a.W. perfect learning, Dametzstraße 1-7, 4020 Linz, Zulassungs Nr. 022031246M

# ONLINE TELEFON COACHING



Richtig Telefonieren  
will gelernt sein.

**careercenter**  
seminare - training - coaching

phone +43 699 / 22 003 003, fax +43 732 / 79 70 70 20  
address dametzstraße 1-7, A-4020 linz/donau  
email office@careercenter.at, web www.careercenter.at



**careercenter**  
seminare - training - coaching





## Ihre akustische Visitenkarte

Das Telefon ist und bleibt trotz Social-Media und Apps das führende Medium für den direkten Kundenkontakt. Kundengespräche am Telefon zu führen ist für jeden Mitarbeiter eine Herausforderung. Beim Telefonieren reduziert sich die Kommunikation auf das, was wir hören, deshalb sind Tonlage, Tonfall und deutliches Sprechen so wichtig. Das Online Telefon Coaching (OTC) ist eine einzigartige

Trainingsmaßnahme, um Ihre Telefonperformance zu steigern. Ihre Mitarbeiter werden dabei von unserem Coach direkt am Arbeitsplatz angerufen und geschult. Das Training wird durch die simulierten Kundengespräche am gewohnten Ort ihrer Mitarbeiter sehr authentisch und ermöglicht einen effektiven und effizienten Transfer in die Praxis.

## Mögliche Inhalte und Themenbereiche

- der erste Eindruck am Telefon
- richtige Kommunikation im Telefonkontakt
- aktives Zuhören und personalisieren
- Gesprächsführung und Fragetechniken
- Körpersprache am Telefon
- service- und kundenorientiertes Telefonverhalten
- Verkaufsabschluss am Telefon
- Umgang mit aufgebracht Kunden und Reklamationen

## Seminardauer, Organisation

- Wir empfehlen vor Beginn der Coachingeinheiten eine Kick Off Veranstaltung bzw. ein Telefontraining für alle Mitarbeiter, um einheitliche Maßnahmen festzulegen, die dann beim Coaching umgesetzt werden.
- In nur 40 Minuten und ca. 3 OTC Einheiten pro Mitarbeiter werden die wichtigsten Grundlagen einer erfolgreichen Telefonstrategie durchgearbeitet und in die Praxis umgesetzt.

## careercenter USP

- Spaß macht Erfolg und Erfolg macht Spaß
- persönliche Beratung und Betreuung
- Trainingserfahrung seit 1985
- individuelles Seminar Design – ISD®
- erfahrener Trainer-Pool
- erhebliches Maß an Flexibilität, Spontanität und Kreativität
- ungewöhnliche Ideen
- besondere Empathiefähigkeit
- sehr hohe Beratungskompetenz und Qualität

## Zielgruppe

Alle Ihre Mitarbeiter, die telefonischen Kundenkontakt – egal in welcher Form – haben.

## Zielsetzung

- Online Telefon Coaching ist eine erfolgreich erprobte und effektive Trainingsform zur Entwicklung von**
- einer einheitlichen Unternehmenstelefonkultur
  - Qualitätsstandards in Telefonhotlines
  - Customer Relationship Management
  - Auftrags- und Reklamationsbearbeitung
  - Steigerungen im Telefonverkauf
  - Telefonmarketing

## ISD® – Individuelles Seminar Design

Die Inhalte der careercenter Seminare werden auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt.

Firmenspezifische Inhalte und Besonderheiten fließen in die Telefontrainings und Coachings mit ein.



**Christian Peitl**  
BRAU UNION ÖSTERREICH AG,  
Leitung Systeme Gastro und TVK  
Speziell im Telefonverkauf, wo täglich große Anspannung und zeitlicher Druck vorherrschen, spielt die Art wie wir miteinander kommunizieren eine entscheidende Rolle. Nicht alle Mitarbeiter sind dabei in der Lage

unter Stresseinfluss ihr wahres Potential abzurufen und teamorientiert zu agieren.

Unsere Führungskräfte – Telefonverkaufsmanager und Poolleiter – haben dabei die Aufgabe, die Mitarbeiter bestmöglich in allen Prozessen zu unterstützen und so zu

einem nachhaltigen Erfolg beizutragen, dabei aber Vertrauen, Respekt, Freude an der Arbeit und gegenseitige Wertschätzung nicht aus den Augen zu verlieren!

Schon seit einigen Jahren veranstalten wir mit careercenter Coachings/Seminare für Führungskräfte im Telefonverkauf. Bei diesen Workshops und Trainings werden gezielt Theorie und Praxis miteinander kombiniert und aktuelle Probleme und Anliegen aus dem Berufsalltag in Form von Fallbeispielen und Rollenspielen in spielerischer Art und Weise erfolgreich gelöst. Das Erlernen neuer Führungs- und Coachingtechniken erfolgt dabei unglaublich einfach und effizient.

careercenter gelingt es immer wieder unsere Anforderungen perfekt umzusetzen, Freude und Spaß zu vermitteln und unsere Mitarbeiter zu motivieren!

